

PAIDEIA






---

BIBLIOTECA I RECERCA

Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la  
UPC per part del PDI: 2003

Servei de Biblioteques i Documentació  
Febrer 2004

# SUMARI

|   |  |       |
|---|--|-------|
|    | <b>1. INTRODUCCIÓ</b>  |       |
|   | 1.1. Presentació .....   | p. 2  |
|   | 1.2. Aspectes rellevants .....   | p. 4  |
|    | <b>2. METODOLOGIA</b>  |       |
|   | 2.1. Selecció del mostreig .....   | p. 6  |
|   | 2.2. La no resposta en l'estudi realitzat .....                                    | p. 6  |
|   | 2.3. Observació .....  | p. 6  |
|    | <b>3. TRACTAMENT ESTADÍSTIC DE LES DADES</b>                                       |       |
|   | 3.1. Anàlisi descriptiva de les dades .....  | p. 7  |
|   | 3.1.1. Distribució per biblioteques .....  | p. 8  |
|   | 3.1.2. Cerca d'informació .....  | p. 9  |
|   | 3.1.3. Coneixement, ús i satisfacció dels recursos que ofereix la biblioteca ..... | p. 15 |
|   | 3.1.4. Valoració global de la biblioteca .....                                     | p. 34 |
|    | <b>4. CONCLUSIONS</b> .....  | p. 43 |
|  | <b>5. ANNEX: l'enquesta de satisfacció</b>   |       |

# 1. INTRODUCCIÓ

## 1.1. PRESENTACIÓ

El Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC ha realitzat, per primera vegada, una enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques, adreçada exclusivament a tot el Personal Docent i Investigador (PDI) de la UPC.

L'objectiu d'aquesta enquesta és conèixer de primera mà el nivell de coneixement, ús i satisfacció que el PDI fa dels recursos i serveis que les biblioteques posen al seu abast. De les 2.500 enquestes que es van fer arribar als departaments se n'han rebut, degudament complimentades, un total de 509. Això suposa un nivell de resposta del 20%.

Amb el propòsit d'analitzar l'evolució de la satisfacció dels nostres usuaris i d'avaluar les millores introduïdes des de les biblioteques, l'enquesta de satisfacció es tornarà a realitzar properament.

### Metodologia

D'aquest procés d'avaluació cal destacar els següents punts:

- L'enquesta s'ha realitzat durant els mesos de juliol-setembre de 2003; és a dir a final de curs.
- S'ha aconseguit un nivell de resposta del 20%. Al respecte convé indicar que, en properes edicions de l'enquesta, cal establir els mecanismes adients per incrementar el nombre de respostes obtingudes i potenciar així al personal docent i investigador en el procés de millora contínua de les biblioteques de la UPC (BUPC).
- Aquesta actuació ha estat supervisada pels bibliotecaris que donen suport a la recerca des de cadascuna de les BUPC, i coordinada per la Unitat de Recursos per a la Recerca dels Serveis Generals de Biblioteques.

Tota la documentació, així com els resultats i una anàlisi estadística molt acurada de **"L'enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part dels professors: 2003"** es pot consultar a Bibliotècnica ([http://biblioteca.upc.es/menu\\_general.asp#](http://biblioteca.upc.es/menu_general.asp#))

## **Què ens han dit els usuaris?**

Totes les enquestes s'han processat conjuntament, tot i que els resultats per campus/facultats/escoles ja s'han fet arribar a les diferents biblioteques amb la intenció d'anar introduint les millores adients, des de principis de 2004.

Principalment el personal docent i investigador ha dit que:

- En general, es troben satisfets a tots els nivells amb els serveis oferts i utilitzats de la biblioteca.
- Cal millorar alguns procediments administratius per fer més àgil l'ús dels serveis d'informació i documentació que són de pagament, com ara el Servei d'Obtenció de Documents (SOD).
- Utilitzen la biblioteca, de forma presencial o virtual, per fer ús de més d'un servei (consultar bases de dades, Servei d'Obtenció de Documents, informació bibliogràfica, etc.).
- Valoren molt positivament els continguts de Bibliotècnica, la Biblioteca digital de la UPC.
- Es consideren molt ben atesos pel personal de la biblioteca i el consideren altament qualificat.
- Tot i que consideren que la informació i documentació que cerquen és suficient, correcta i actualitzada per a les activitats de docència i recerca que porten a terme, pensen que cal incrementar el nombre de revistes especialitzades en determinats camps del coneixement.

## **Quin model de biblioteca haurà d'oferir l'SBD al personal PDI de la UPC?**

Els canvis que el nou EEES (Espai Europeu d'Educació Superior) introduirà properament influiran de manera decisiva a les biblioteques. Fins ara, les biblioteques eren considerades com a grans magatzems de llibres i d'informació, en suport paper i adreçats als estudiants, però es convertiran en centres on professors i estudiants trobaran un ampli ventall de recursos d'informació, sobretot en suport electrònic, que contribuiran a millorar el procés d'aprenentatge i donaran un millor suport a les necessitats d'informació del personal que realitza tasques de recerca a la universitat.

Resumint, els dos grans reptes a assolir per part de les biblioteques universitàries, abans del 2010, seran:

- La biblioteca com a centre de recursos i serveis amb continguts molt lligats a les necessitats d'informació actuals i futures del PDI
- La biblioteca electrònica i digital al servei de l'aprenentatge distribuït en xarxa, la recerca i la innovació

**Dídac Martínez**

**Director del Servei de Biblioteques i Documentació de la UPC**

## 1.2. ASPECTES RELLEVANTS

Els aspectes més significatius que es desprenen d'aquesta enquesta són els següents:

### **Cerca d'informació**

- ② El 81% dels enquestats admeten la importància de disposar d'informació molt actualitzada per realitzar les seves activitats de recerca i docència. A més, sostenen en un 76% que ells mateixos, i no persones del seu departament o equip, són qui cerquen tota aquella informació que necessiten per al seu exercici professional.
- ② Respecte a les fonts d'informació que fa servir el PDI la més utilitzada són les revistes i llibres especialitzats (22,2%) i (19,4%). En canvi, només un 8,4% dels enquestats admet que obté la informació que necessita per a la seva activitat de docència i recerca mitjançant el contacte directe amb els seus col·legues de professió.

### **Coneixement, ús i satisfacció dels recursos que ofereix la biblioteca**

- ④ El servei amb què el PDI mostra menys satisfacció és en la consulta de llibres d'altres departaments (25%).
- ④ La consulta de Bibliotècnica, la biblioteca digital de la UPC, satisfà les expectatives i necessitats dels usuaris en un 62,1%. Molts dels recursos que Bibliotècnica ofereix no són prou coneguts pel PDI; com ara la consulta de llibres electrònics, on el nombre d'enquestats als quals la pregunta no s'aplica és molt elevat (400).
- ④ El servei de les biblioteques més desconegut, per part dels enquestats, és la Factoria de Recursos Docents. També cal assenyalar que un 57,3% dels enquestats no han donat resposta a la pregunta (NS/NC) i, a més, la pregunta no s'aplica a un nombre elevat d'enquestats (399).

## Valoració global de la biblioteca

- ⑤ Un 91,4% dels enquestats es consideren ben atesos per part del personal bibliotecari i creuen que qualsevol incidència amb què es troben quan fan ús de la biblioteca es resol de manera satisfactòria en un 75%.
- ⑤ El 67,2% dels enquestats afirmen que les seves necessitats queden cobertes amb els recursos i serveis que la seva biblioteca de referència posa al seu abast.
- ⑦ Dins la pregunta oberta de l'enquesta de satisfacció que recull suggeriments dels usuaris trobem diferents tipus de comentaris. Tot seguit, recollim els més genèrics.

Com ara:

- El tracte que es rep del personal bibliotecari és molt bo.
- Cal incrementar la difusió dels serveis que ofereix la biblioteca.
- Ampliar i millorar l'accés a revistes electròniques i també el nombre de subscripcions.
- Ampliar l'accés a llibres en format electrònic.
- Manca de revistes especialitzades d'àmbits concrets (meteorologia, horticultura, química, matemàtiques, història de la ciència i de la tècnica, optimització i investigació operativa, astronomia i astrofísica...)
- Cal millorar la qualitat de la informació que apareix al catàleg; sobretot, el que fa referència a la descripció de les revistes electròniques.
- Millorar els serveis de sumaris electrònics de revistes.
- Cal millorar l'accés als esborranys de normes.
- Adquirir més bibliografia bàsica de les assignatures que s'imparteixen a la UPC i també més bibliografia especialitzada.
- Es qüestiona l'existència de les factories perquè es considera que ja hi ha intranets docents i serveis de publicacions.
- Hi ha pocs recursos d'informació en ciències socials i humanitats.
- Abaratir el cost del SOD i simplificar-ne el seu pagament.
- No tancar les biblioteques a l'agost.

## **2. METODOLOGIA**

### **2.1. SELECCIÓ DEL MOSTREIG**

El tipus de mostreig, realitzat per triar la mostra, ha estat un estratificat proporcional per biblioteques, considerant cada biblioteca com un estrat diferent. La població de referència s'ha calculat a partir de les dades sobre nombre de PDI extretes de les dades estadístiques de la UPC.

### **2.2. LA NO RESPOSTA EN L'ESTUDI REALITZAT**

Per determinar la grandària mostral hem considerat un mostreig estratificat proporcional per biblioteques, considerant cada biblioteca com un estrat diferent. Tenint en compte que la població de professors a la UPC és de 2.500, si es vol assolir un nivell de confiança del 95%, amb precisió del 3%, cal prendre una grandària mostral de 748 professors.

Com ja s'ha esmentat, s'han rebut un total de 509 enquestes. Com que no s'ha assolit la grandària mostral calculada (748) l'error ha augmentat d'un 5% fins un 13%. Això vol dir que el nivell de confiança real obtingut en aquesta enquesta és d'un 87% en comptes del 95% proposat inicialment.

### **2.3. OBSERVACIÓ**

Convé indicar que, donat l'escàs nombre de respostes obtingudes, s'ha considerat adient quan es parla de nivell de satisfacció o insatisfacció fer-ho en base al sumatori dels valors 5-6 i 1-2, respectivament.

Això s'ha de tenir present, sobretot, en la lectura de les conclusions d'aquesta enquesta.

## 3. TRACTAMENT ESTADÍSTIC DE LES DADES

### 3.1. ANÀLISI DESCRIPTIVA DE LES DADES

L'anàlisi descriptiva de les dades s'ha realitzat agrupant les qüestions pels blocs temàtics marcats en el qüestionari. Per cada qüestió es presenta una taula amb els resultats numèrics i el gràfic que li correspon. S'ha agrupat de la manera següent:

#### **3.1.1 Distribució per biblioteques**

Mostra el nombre d'enquestes respostes a cada biblioteca.

#### **3.1.2 Cerca d'informació**

Aquest apartat inclou 6 qüestions que pretenen obtenir informació sobre els hàbits de cerca, localització i ús de la informació que fa el personal docent i investigador (PDI).

#### **3.1.3 Coneixement, ús i satisfacció dels recursos que ofereix la biblioteca**

Aquest bloc inclou un total de 19 preguntes referents al nivell de coneixement, ús i satisfacció obtinguda en l'ús de recursos i serveis que les biblioteques posen a l'abast del PDI.

#### **3.1.4 Valoració global de la biblioteca**

Aquest apartat recull 8 preguntes referides a aspectes organitzatius de la biblioteca: l'atenció per part del personal i la seva satisfacció durant la visita a la biblioteca, l'horari d'accés a les biblioteques i als seus serveis, etc.

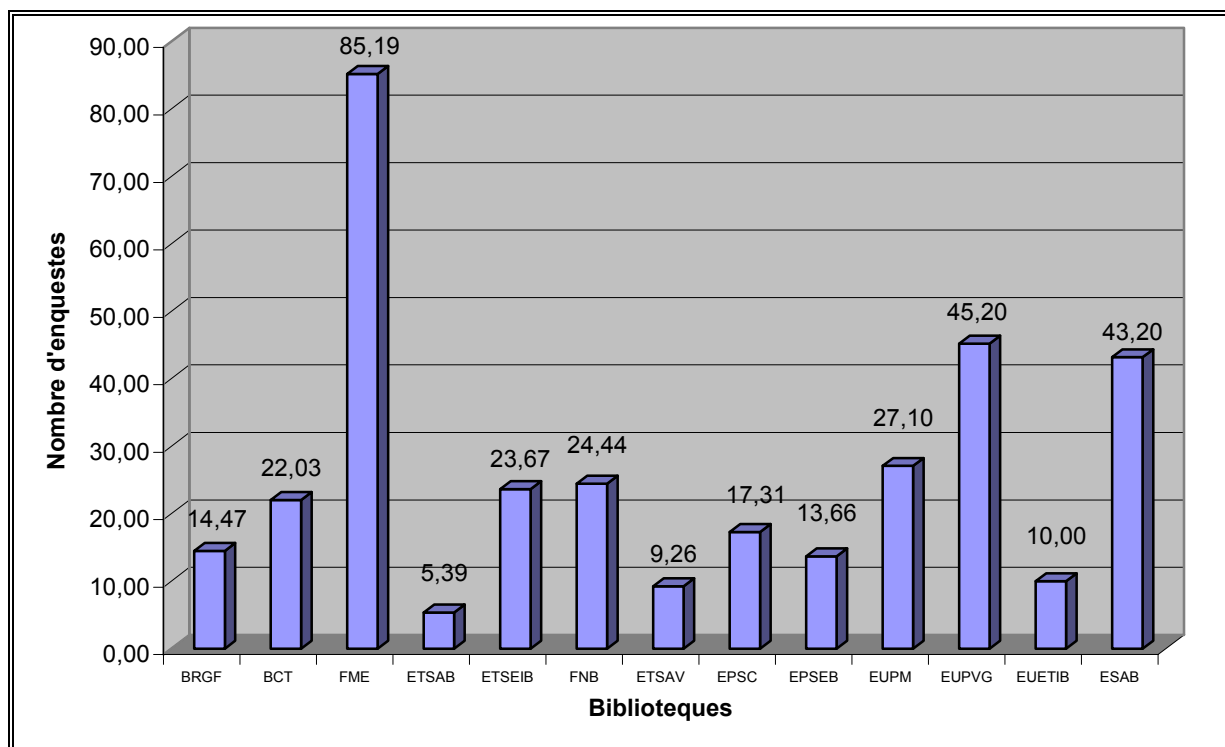
A més, s'inclou una pregunta amb resposta de text lliure perquè l'enquestat pugui manifestar la seva opinió sobre qualsevol assumpte que consideri rellevant per millorar les BUPC.

A continuació, es mostren els resultats numèrics i gràfics dels blocs temàtics que s'acaben de citar.



### 3.1.1. Distribució per biblioteques

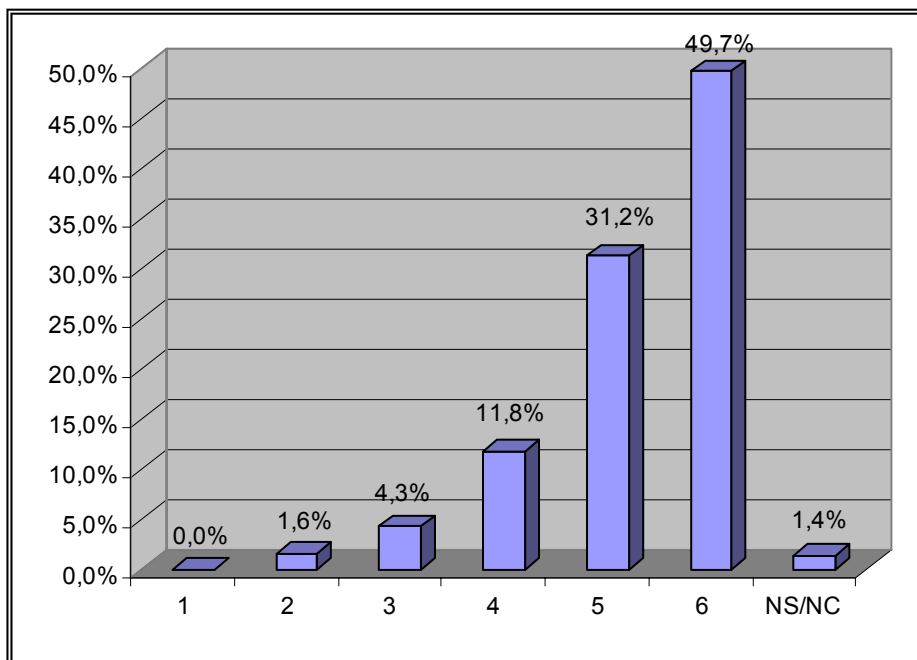
| Biblioteques | Nombre de professors | Enquestes respostes | Percentatge |
|--------------|----------------------|---------------------|-------------|
| BRGF         | 608                  | 88                  | 14,47%      |
| BCT          | 395                  | 87                  | 22,03%      |
| FME          | 27                   | 23                  | 85,19%      |
| ETSAB        | 297                  | 16                  | 5,39%       |
| ETSEIB       | 338                  | 80                  | 23,67%      |
| FNB          | 45                   | 11                  | 24,44%      |
| ETSAV        | 108                  | 10                  | 9,26%       |
| EPSC         | 104                  | 18                  | 17,31%      |
| EPSEB        | 161                  | 22                  | 13,66%      |
| EUPM         | 107                  | 29                  | 27,10%      |
| EUPVG        | 177                  | 80                  | 45,20%      |
| EUETIB       | 100                  | 10                  | 10%         |
| ESAB         | 81                   | 35                  | 43,20%      |
| <b>TOTAL</b> | <b>2.500</b>         | <b>509</b>          |             |



### 3.1.2. Cerca d'informació

#### 1. Necessito informació actualitzada per a la meva activitat de recerca/docència

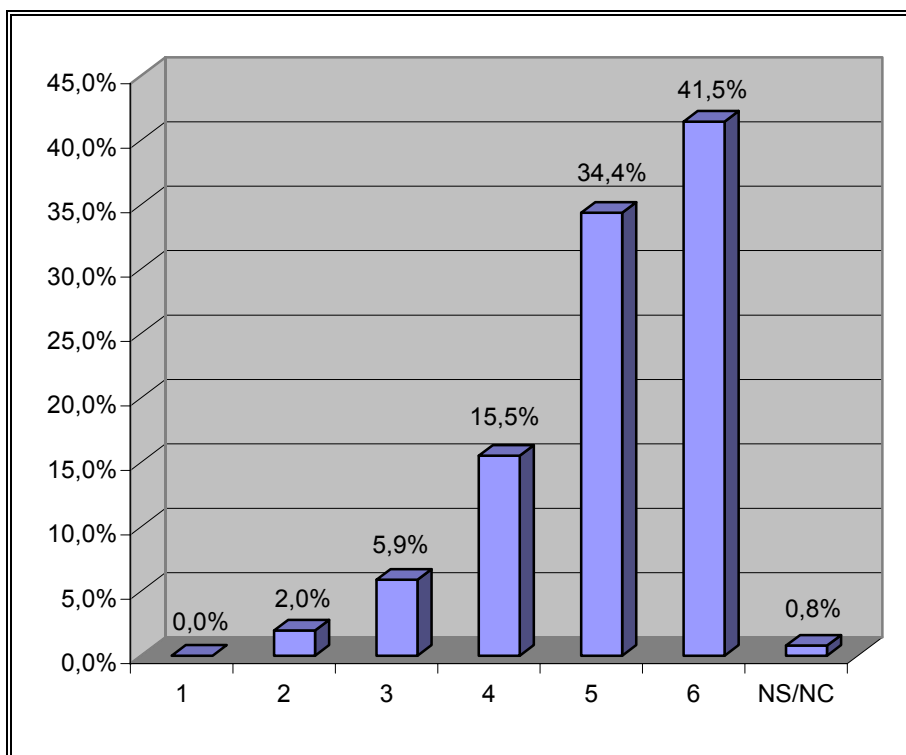
| (Mai) 1 2 3 4 5 6 (Sempre) |                     |                |
|----------------------------|---------------------|----------------|
| 1 (mai)- 6 (sempre)        | Enquestes respostes | Percentatge    |
| 1                          | 0                   | 0,00%          |
| 2                          | 8                   | 1,60%          |
| 3                          | 22                  | 4,30%          |
| 4                          | 60                  | 11,80%         |
| 5                          | 159                 | 31,20%         |
| 6                          | 253                 | 49,70%         |
| NS/NC                      | 7                   | 1,40%          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>509</b>          | <b>100,00%</b> |



**2. Habitualment, busco informació d'interès per a la meva activitat de recerca/docència**

(Mai) 1 2 3 4 5 6 (Sempre)

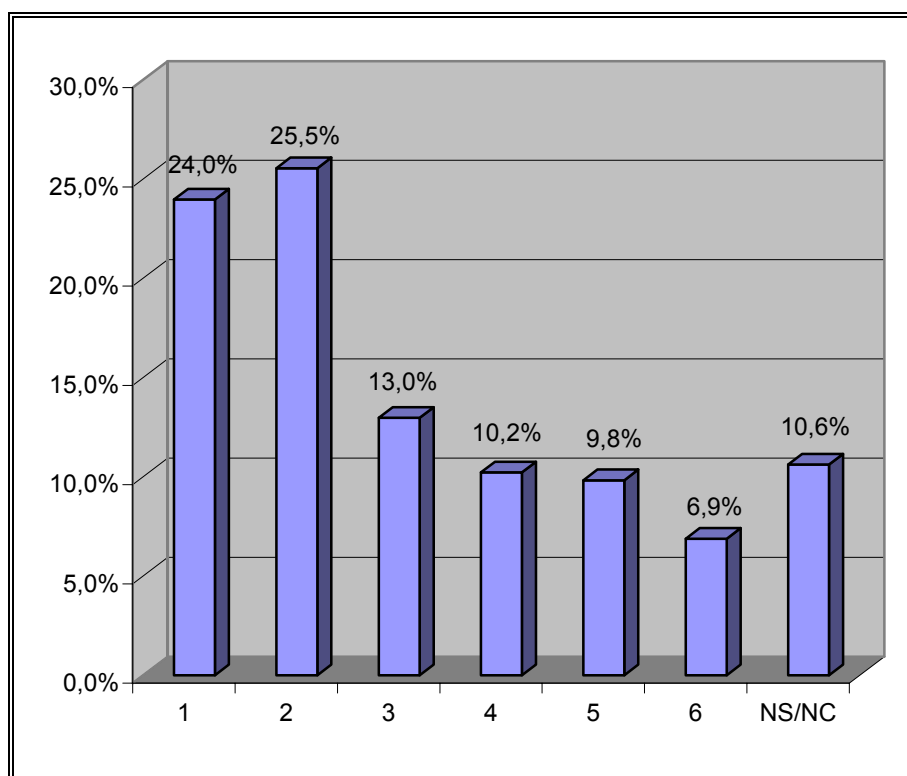
| 1 (mai)- 6 (sempre) | Enquestes respostes | Percentatge    |
|---------------------|---------------------|----------------|
| 1                   | 0                   | 0,00%          |
| 2                   | 10                  | 2,00%          |
| 3                   | 30                  | 5,90%          |
| 4                   | 79                  | 15,50%         |
| 5                   | 175                 | 34,40%         |
| 6                   | 211                 | 41,50%         |
| NS/NC               | 4                   | 0,80%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>509</b>          | <b>100,00%</b> |



**3. Habitualment, un membre del meu grup de recerca/docència s'encarrega de buscar informació**

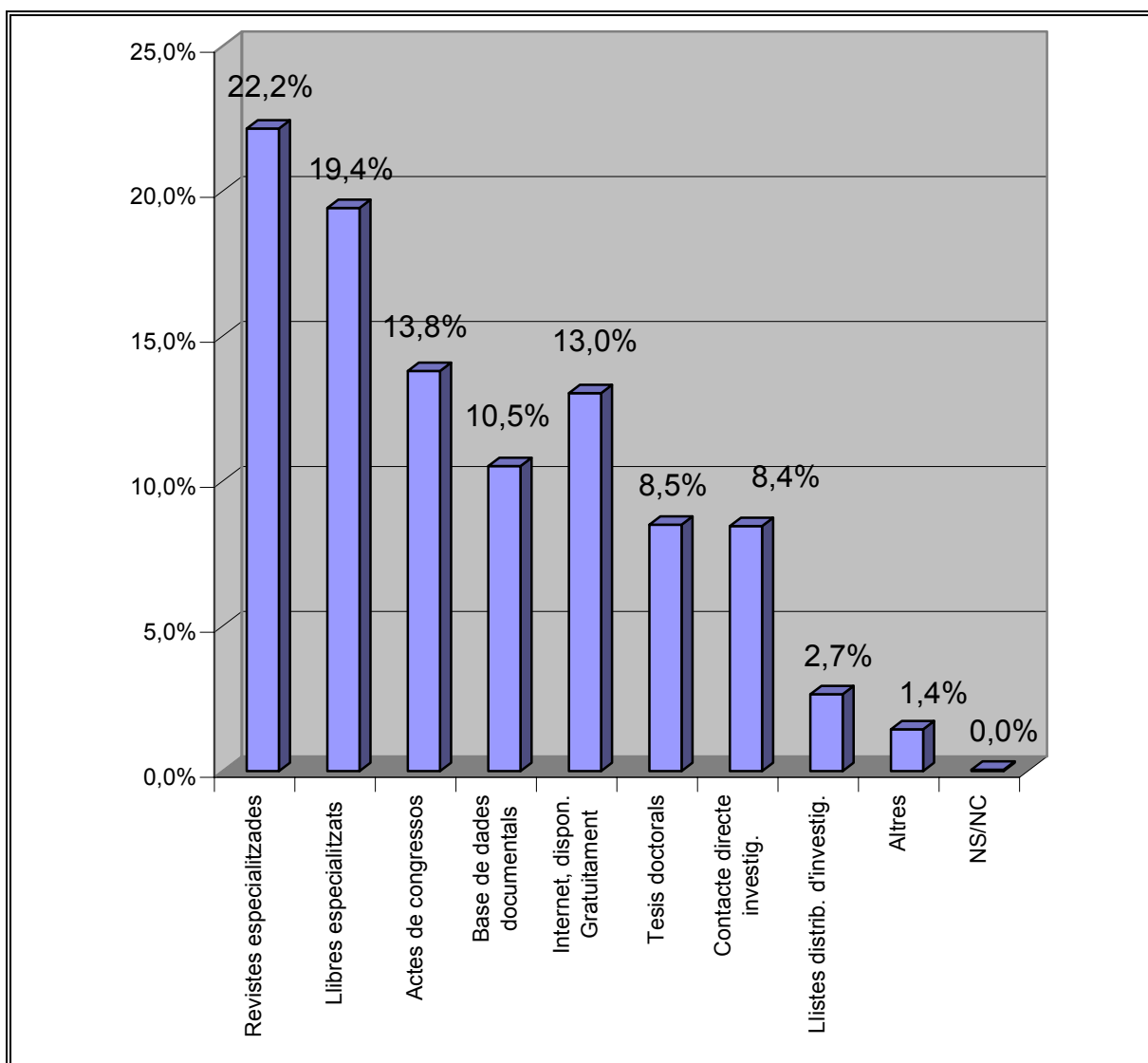
(Mai) 1 2 3 4 5 6 (Sempre) NS/NC

| 1 (mai)- 6 (sempre) | Enquestes respostes | Percentatge    |
|---------------------|---------------------|----------------|
| 1                   | 122                 | 24,00%         |
| 2                   | 130                 | 25,50%         |
| 3                   | 66                  | 13,00%         |
| 4                   | 52                  | 10,20%         |
| 5                   | 50                  | 9,80%          |
| 6                   | 35                  | 6,90%          |
| NS/NC               | 54                  | 10,60%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>509</b>          | <b>100,00%</b> |



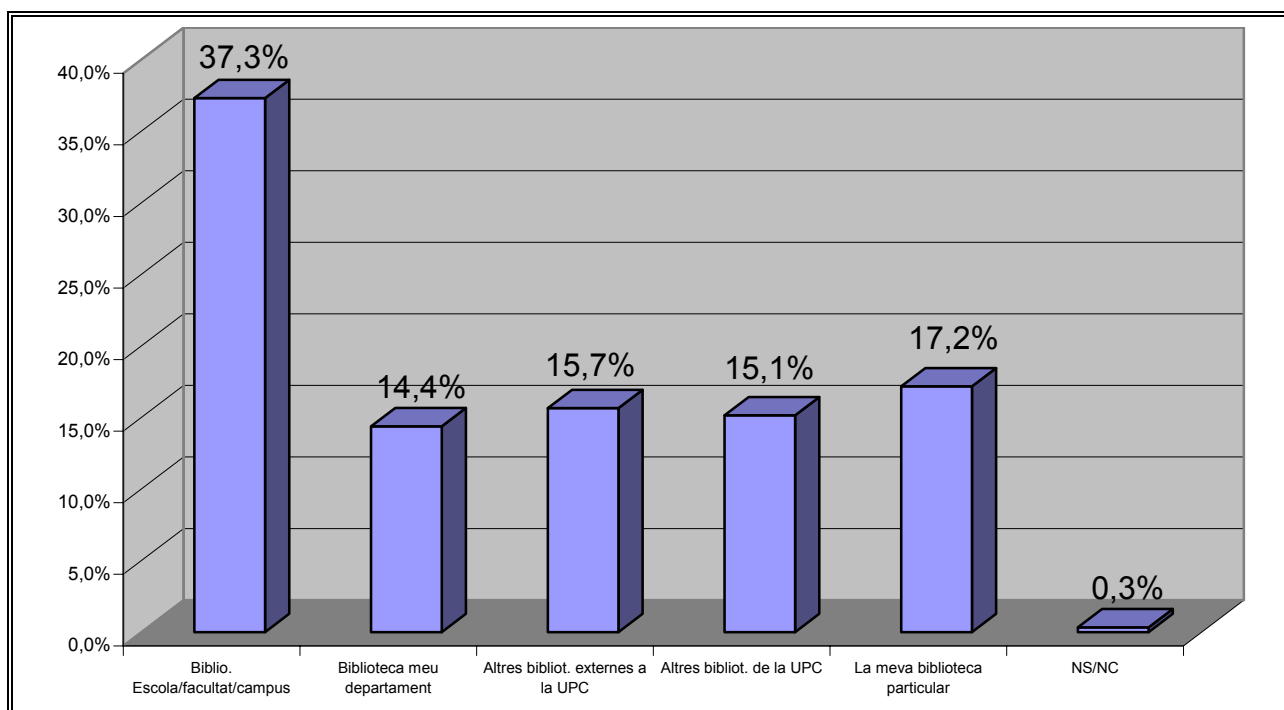
**4. La informació d'interès per a la meua activitat de recerca/docència es troba a:**

|   | Respostes    | Percentatge    |
|---|--------------|----------------|
| Revistes especialitzades                    | 493          | 22,20%         |
| Llibres especialitzats                      | 432          | 19,40%         |
| Actes de congressos                         | 307          | 13,80%         |
| Bases de dades documentals                  | 234          | 10,50%         |
| Internet, disponible gratuïtament           | 290          | 13,00%         |
| Tesis doctorals                             | 189          | 8,50%          |
| Contacte directe amb d'altres investigadors | 188          | 8,40%          |
| Llistes de distribució d'investigadors      | 59           | 2,70%          |
| Altres                                      | 32           | 1,40%          |
| NS/NC                                       | 1            | 0,00%          |
| <b>TOTAL RESPOSTES OBTINGUDES</b>           | <b>2.225</b> | <b>100,00%</b> |



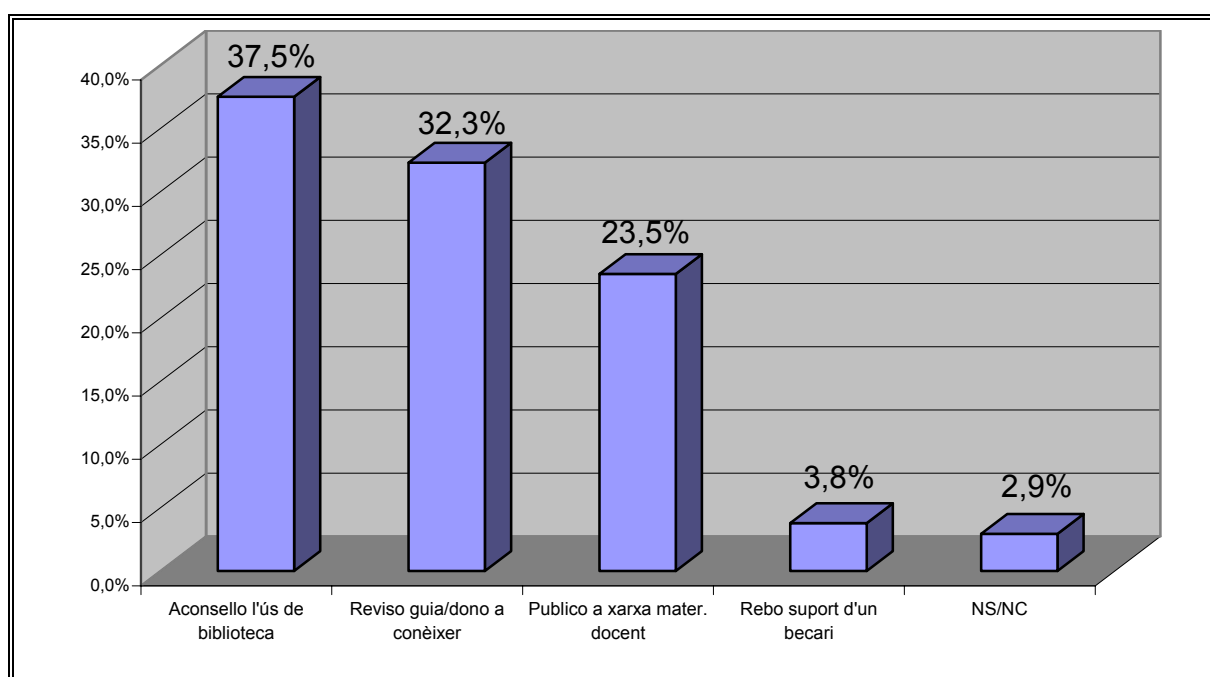
**5. Habitualment, utilitzo les col·leccions/serveis de:**

|   | Respostes    | Percentatge    |
|---|--------------|----------------|
| La biblioteca de la meva escola/facultat/campus | 441          | 37,30%         |
| La biblioteca del meu departament               | 170          | 14,40%         |
| Altres biblioteques externes a la UPC           | 185          | 15,70%         |
| Altres bibliot de la UPC                        | 179          | 15,10%         |
| La meva biblioteca particular                   | 203          | 17,20%         |
| NS/NC   | 4            | 0,30%          |
| <b>TOTAL RESPOSTES OBTINGUDES</b>               | <b>1.182</b> | <b>100,00%</b> |



**6. A les assignatures que imparteixo...**

|   | Respostes    | Percentatge    |
|---|--------------|----------------|
| Aconsello l'ús de biblioteca als alumnes        | 396          | 37,50%         |
| Reviso la guia docent i la dono a conèixer      | 341          | 32,30%         |
| Publico a la xarxa material docent i de recerca | 248          | 23,50%         |
| Rebo suport d'un bibliotecari                   | 40           | 3,80%          |
| NS/NC   | 31           | 2,90%          |
| <b>TOTAL RESPOSTES OBTINGUDES</b>               | <b>1.056</b> | <b>100,00%</b> |



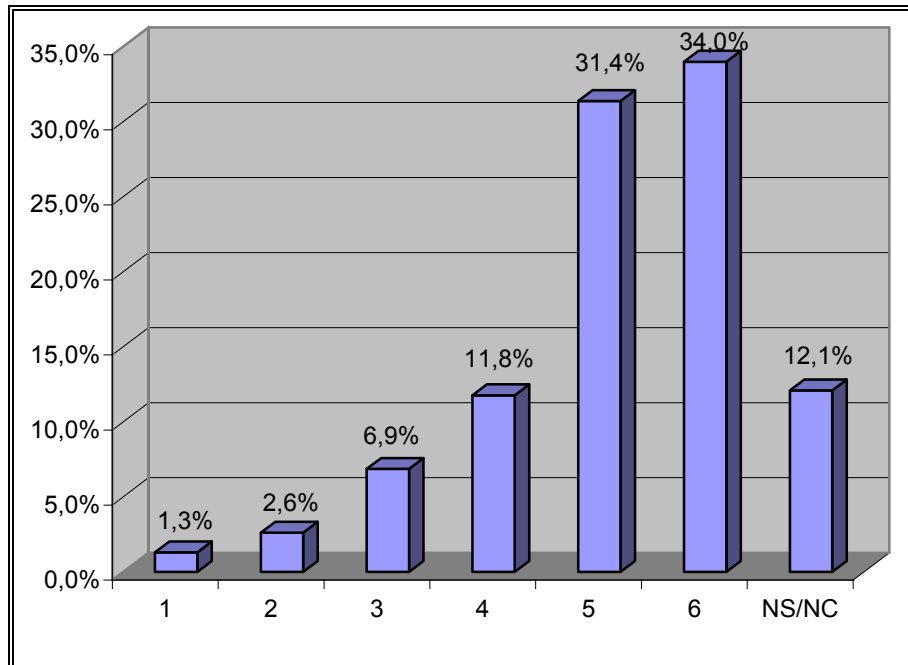
### 3.1.3. Coneixement, ús i satisfacció dels recursos que ofereix la biblioteca

#### 7. Sol·licitud de documents perquè la biblioteca els compri

(Insatisfet)    1        2        3        4        5        6 (Satisfet)    NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica 203 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 4                   | 1,30%          |
| Bastant insatisfet 2 | 8                   | 2,60%          |
| Insatisfet 3         | 21                  | 6,90%          |
| Satisfet 4           | 36                  | 11,80%         |
| Bastant satisfet 5   | 96                  | 31,40%         |
| Molt satisfet 6      | 104                 | 34,00%         |
| NS/NC                | 37                  | 12,10%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>306</b>          | <b>100,00%</b> |



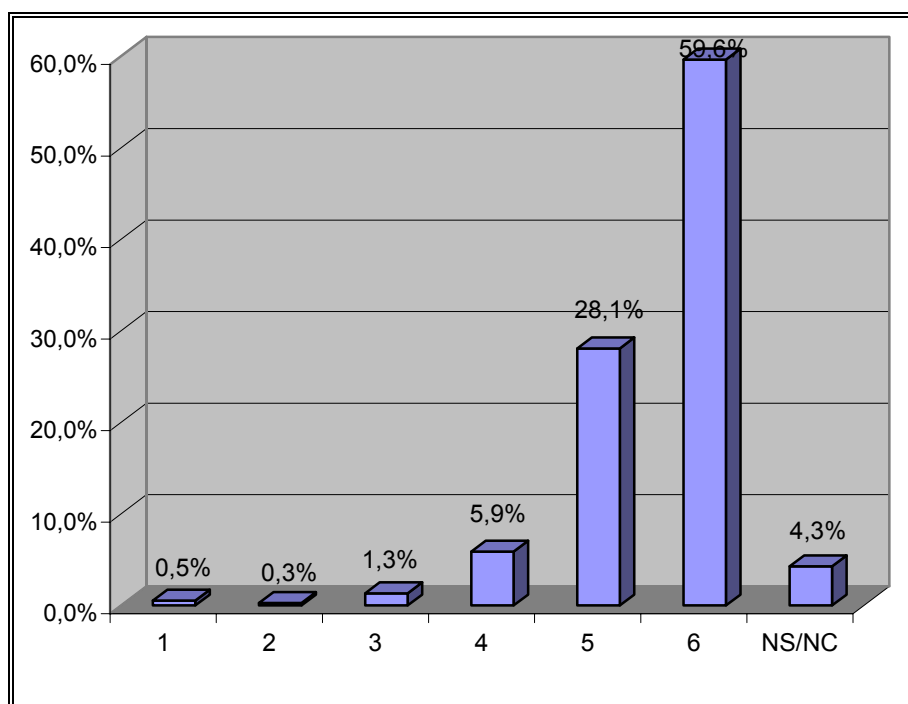


## 8. Préstec des de la vostra biblioteca

(Insatisfet)    1        2        3        4        5        6 (Satisfet)    NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 135 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 2                   | 0,50%          |
| Bastant insatisfet 2 | 1                   | 0,30%          |
| Insatisfet 3         | 5                   | 1,30%          |
| Satisfet 4           | 22                  | 5,90%          |
| Bastant satisfet 5   | 105                 | 28,10%         |
| Molt satisfet 6      | 223                 | 59,60%         |
| NS/NC                | 16                  | 4,30%          |
| <b>TOTAL</b>         | <b>374</b>          | <b>100,00%</b> |

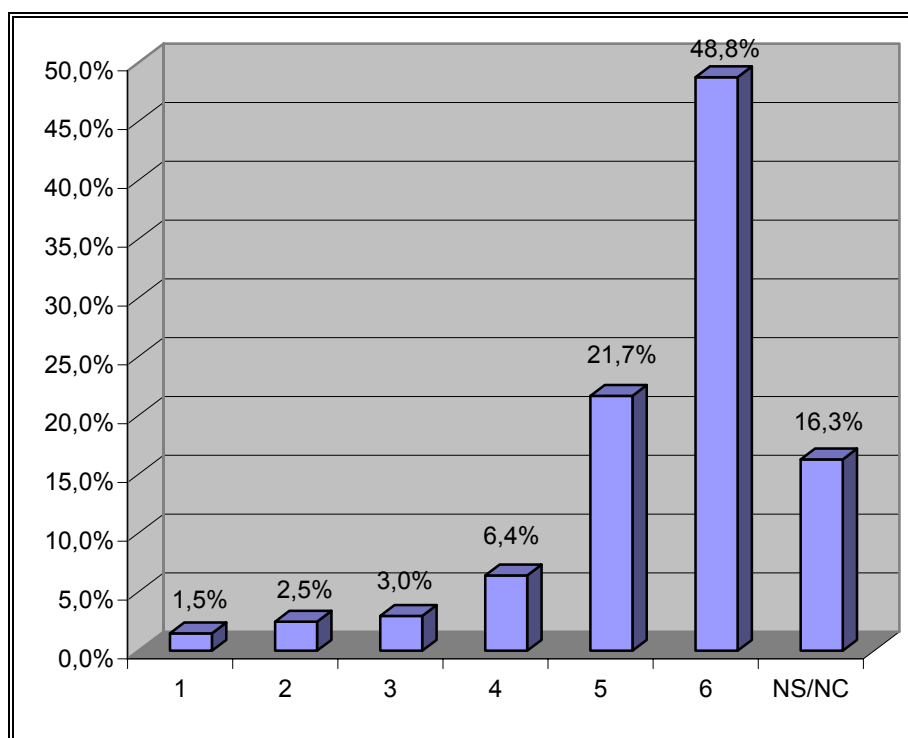


### 9. Préstec al lloc de treball (departament)

(Insatisfet)    1       2       3       4       5       6 (Satisfet)    NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 306 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 3                   | 1,50%          |
| Bastant insatisfet 2 | 5                   | 2,50%          |
| Insatisfet 3         | 6                   | 3,00%          |
| Satisfet 4           | 13                  | 6,40%          |
| Bastant satisfet 5   | 44                  | 21,70%         |
| Molt satisfet 6      | 99                  | 48,80%         |
| NS/NC                | 33                  | 16,30%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>203</b>          | <b>100,00%</b> |

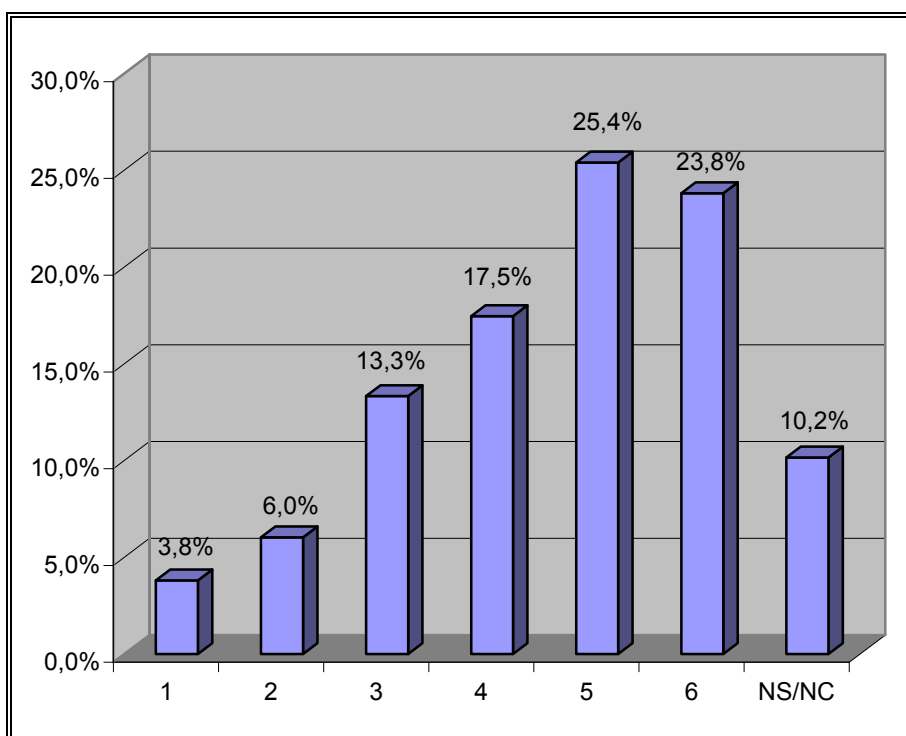


### 10. Consulta de revistes en format paper

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 6 (Satisfet) NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 194 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 12                  | 3,80%          |
| Bastant insatisfet 2 | 19                  | 6,00%          |
| Insatisfet 3         | 42                  | 13,30%         |
| Satisfet 4           | 55                  | 17,50%         |
| Bastant satisfet 5   | 80                  | 25,40%         |
| Molt satisfet 6      | 75                  | 23,80%         |
| NS/NC                | 32                  | 10,20%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>315</b>          | <b>100,00%</b> |

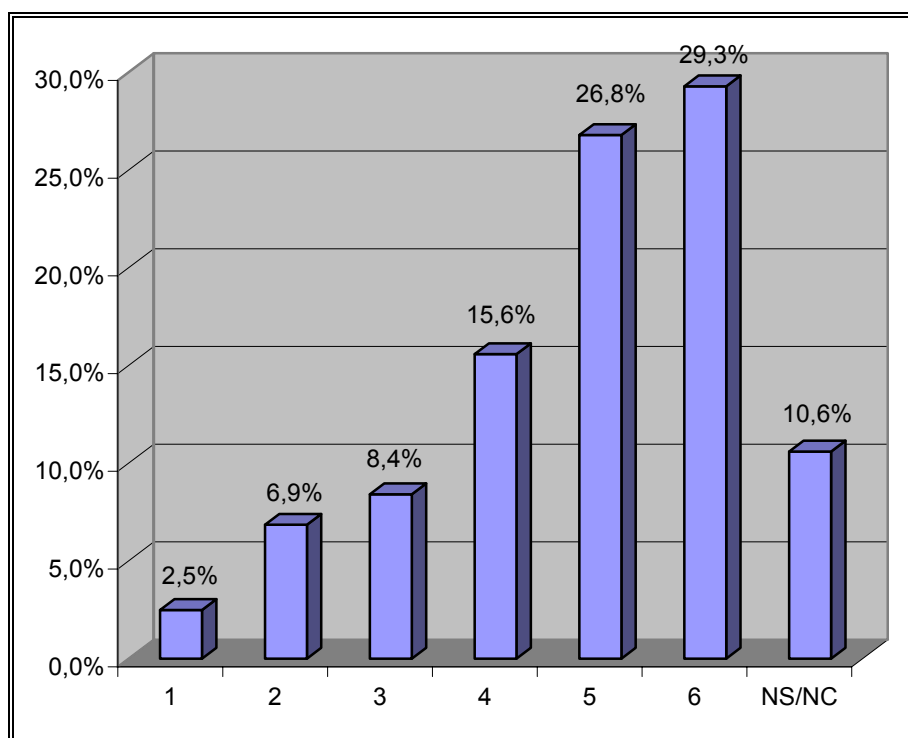


### 11. Consulta de revistes en format electrònic

(Insatisfet)    1       2       3       4       5       6 (Satisfet)    NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 188 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 8                   | 2,50%          |
| Bastant insatisfet 2 | 22                  | 6,90%          |
| Insatisfet 3         | 27                  | 8,40%          |
| Satisfet 4           | 50                  | 15,60%         |
| Bastant satisfet 5   | 86                  | 26,80%         |
| Molt satisfet 6      | 94                  | 29,30%         |
| NS/NC                | 34                  | 10,60%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>321</b>          | <b>100,00%</b> |

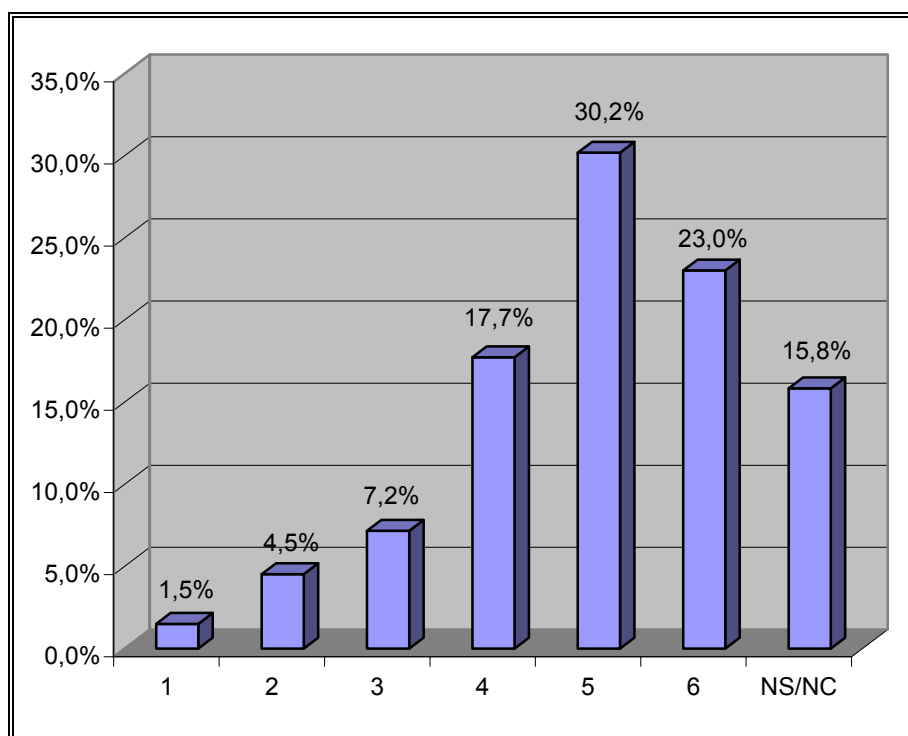


## 12. Consulta de sumaris electrònics de revista

(Insatisfet)    1       2       3       4       5       6 (Satisfet)    NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 244 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 4                   | 1,50%          |
| Bastant insatisfet 2 | 12                  | 4,50%          |
| Insatisfet 3         | 19                  | 7,20%          |
| Satisfet 4           | 47                  | 17,70%         |
| Bastant satisfet 5   | 80                  | 30,20%         |
| Molt satisfet 6      | 61                  | 23,00%         |
| NS/NC                | 42                  | 15,80%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>265</b>          | <b>100,00%</b> |

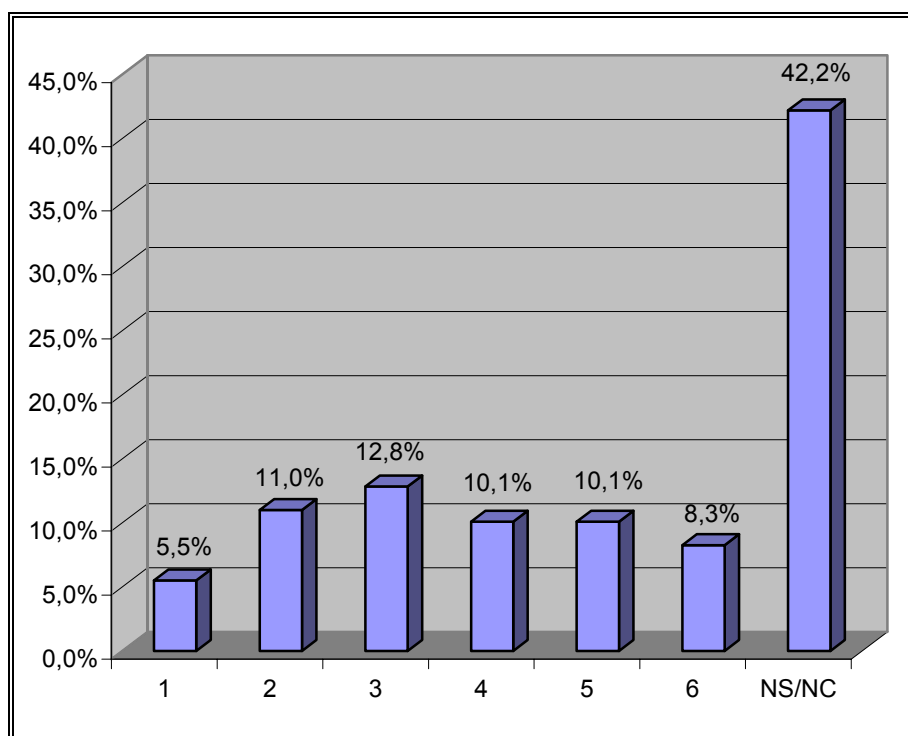


### 13. Consulta de llibres en format electrònic

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 6 (Satisfet) NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 400 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 6                   | 5,50%          |
| Bastant insatisfet 2 | 12                  | 11,00%         |
| Insatisfet 3         | 14                  | 12,80%         |
| Satisfet 4           | 11                  | 10,10%         |
| Bastant satisfet 5   | 11                  | 10,10%         |
| Molt satisfet 6      | 9                   | 8,30%          |
| NS/NC                | 46                  | 42,20%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>109</b>          | <b>100,00%</b> |

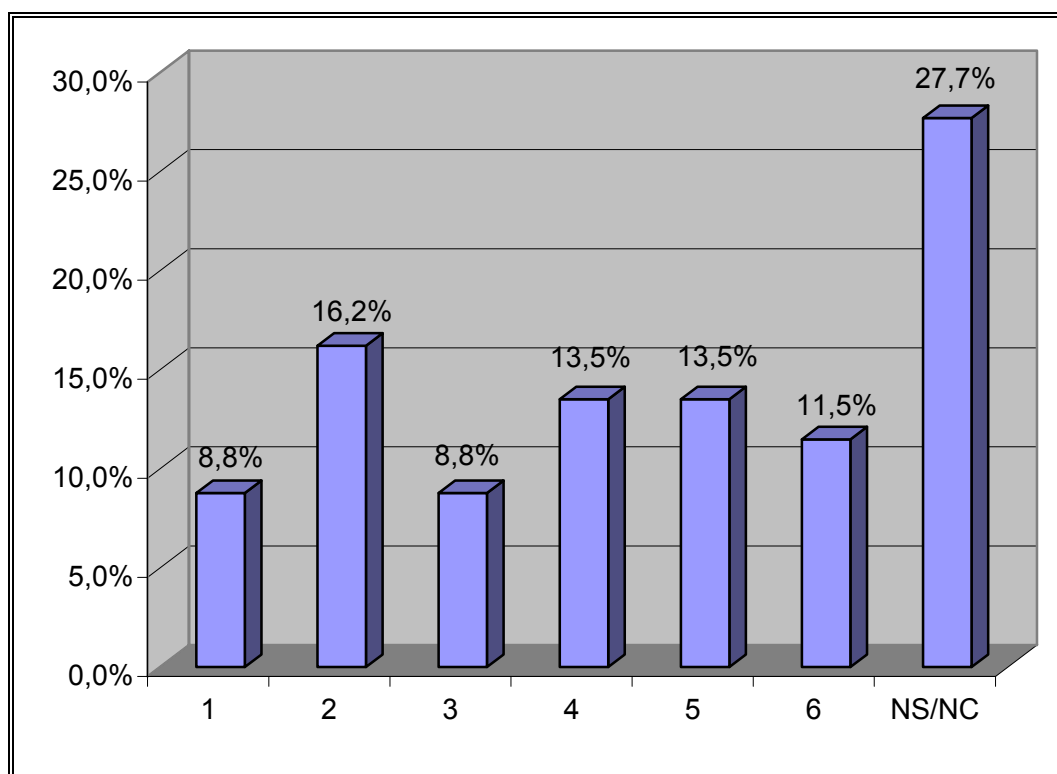


#### 14. Consulta de llibres d'altres departaments

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 6 (Satisfet) NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 361 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 13                  | 8,80%          |
| Bastant insatisfet 2 | 24                  | 16,20%         |
| Insatisfet 3         | 13                  | 8,80%          |
| Satisfet 4           | 20                  | 13,50%         |
| Bastant satisfet 5   | 20                  | 13,50%         |
| Molt satisfet 6      | 17                  | 11,50%         |
| NS/NC                | 41                  | 27,70%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>148</b>          | <b>100,00%</b> |

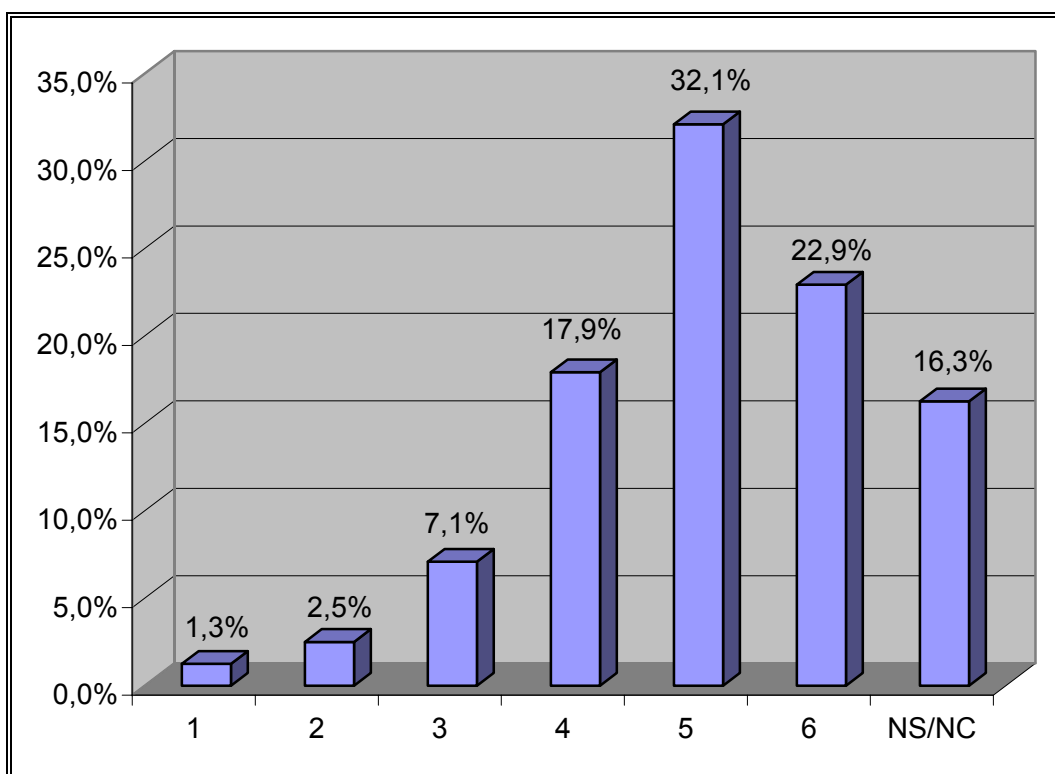


### 15. Consulta de bases de dades documentals

(Insatisfet)    1       2       3       4       5       6 (Satisfet)    NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 269 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 3                   | 1,30%          |
| Bastant insatisfet 2 | 6                   | 2,50%          |
| Insatisfet 3         | 17                  | 7,10%          |
| Satisfet 4           | 43                  | 17,90%         |
| Bastant satisfet 5   | 77                  | 32,10%         |
| Molt satisfet 6      | 55                  | 22,90%         |
| NS/NC                | 39                  | 16,30%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>240</b>          | <b>100,00%</b> |



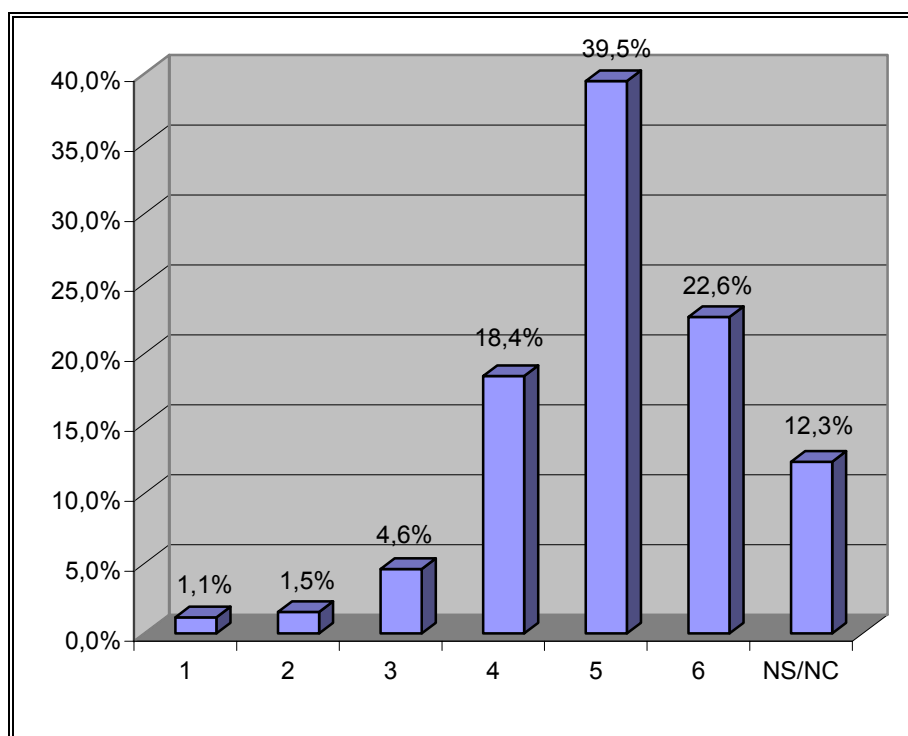


### 16. Consulta de Bibliotècnica, la Biblioteca Digital de la UPC

(Insatisfet)    1        2        3        4        5        6 (Satisfet)    NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 248 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 3                   | 1,10%          |
| Bastant insatisfet 2 | 4                   | 1,50%          |
| Insatisfet 3         | 12                  | 4,60%          |
| Satisfet 4           | 48                  | 18,40%         |
| Bastant satisfet 5   | 103                 | 39,50%         |
| Molt satisfet 6      | 59                  | 22,60%         |
| NS/NC                | 32                  | 12,30%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>261</b>          | <b>100,00%</b> |

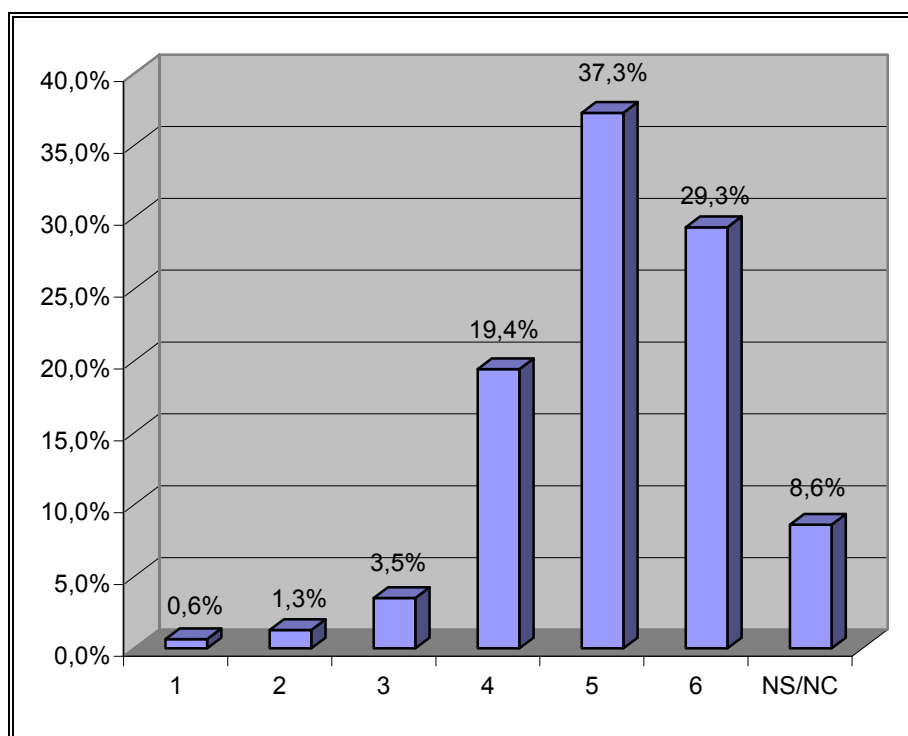


### 17. Consulta del catàleg de les biblioteques de la UPC

(Insatisfet)    1        2        3        4        5        6 (Satisfet)    NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 195 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 2                   | 0,60%          |
| Bastant insatisfet 2 | 4                   | 1,30%          |
| Insatisfet 3         | 11                  | 3,50%          |
| Satisfet 4           | 61                  | 19,40%         |
| Bastant satisfet 5   | 117                 | 37,30%         |
| Molt satisfet 6      | 92                  | 29,30%         |
| NS/NC                | 27                  | 8,60%          |
| <b>TOTAL</b>         | <b>314</b>          | <b>100,00%</b> |

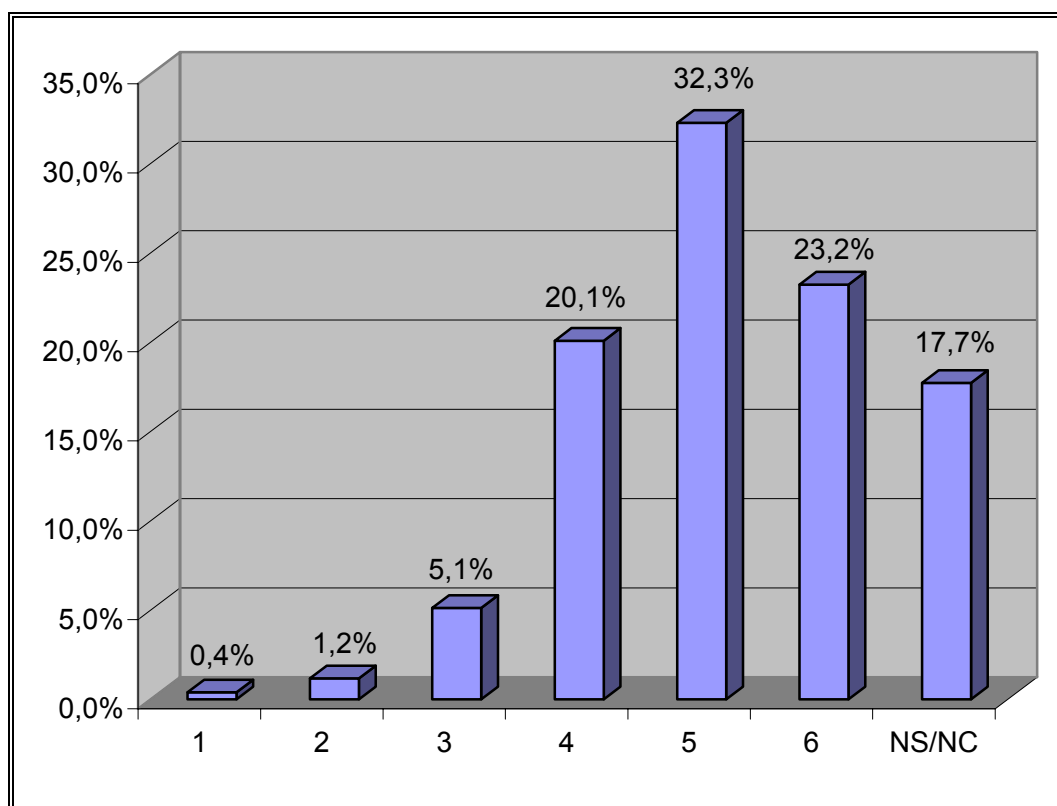


### 18. Consulta del Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes

(Insatisfet)    1       2       3       4       5       6 (Satisfet)    NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 255 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 1                   | 0,40%          |
| Bastant insatisfet 2 | 3                   | 1,20%          |
| Insatisfet 3         | 13                  | 5,10%          |
| Satisfet 4           | 51                  | 20,10%         |
| Bastant satisfet 5   | 82                  | 32,30%         |
| Molt satisfet 6      | 59                  | 23,20%         |
| NS/NC                | 45                  | 17,70%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>254</b>          | <b>100,00%</b> |

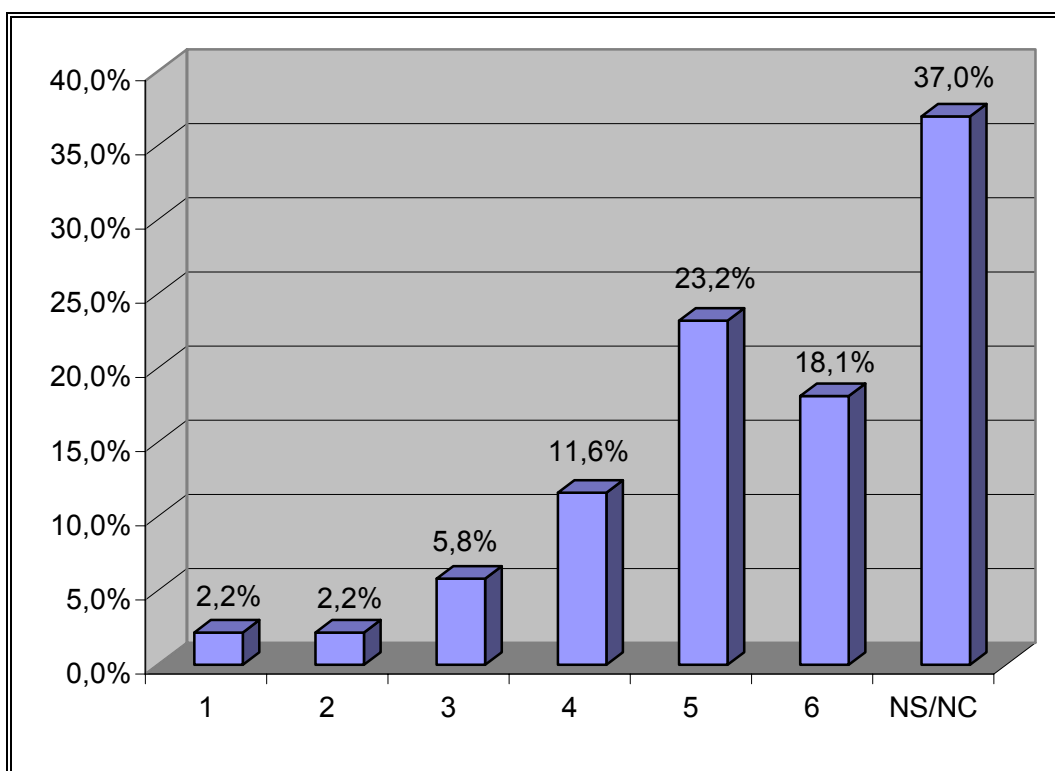


**19. Rebre formació en bases de dades i recursos d'informació especialitzats**

(Insatisfet)    1        2        3        4        5        6 (Satisfet)    NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 371 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 3                   | 2,20%          |
| Bastant insatisfet 2 | 3                   | 2,20%          |
| Insatisfet 3         | 8                   | 5,80%          |
| Satisfet 4           | 16                  | 11,60%         |
| Bastant satisfet 5   | 32                  | 23,20%         |
| Molt satisfet 6      | 25                  | 18,10%         |
| NS/NC                | 51                  | 37,00%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>138</b>          | <b>100,00%</b> |

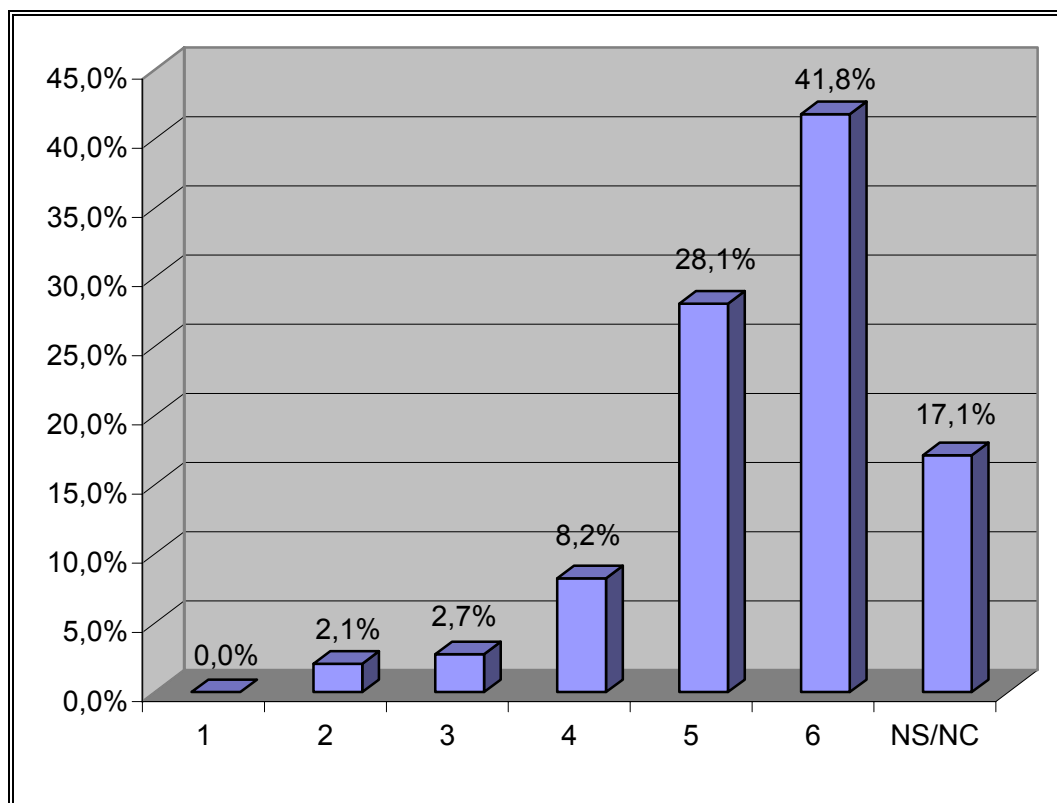


**20. Rebre informació bibliogràfica especialitzada i/o assessorament a la biblioteca, per telèfon, e-mail...**

(Insatisfet)    1        2        3        4        5        6 (Satisfet)    NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 363 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 0                   | 0,00%          |
| Bastant insatisfet 2 | 3                   | 2,10%          |
| Insatisfet 3         | 4                   | 2,70%          |
| Satisfet 4           | 12                  | 8,20%          |
| Bastant satisfet 5   | 41                  | 28,10%         |
| Molt satisfet 6      | 61                  | 41,80%         |
| NS/NC                | 25                  | 17,10%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>146</b>          | <b>100,00%</b> |

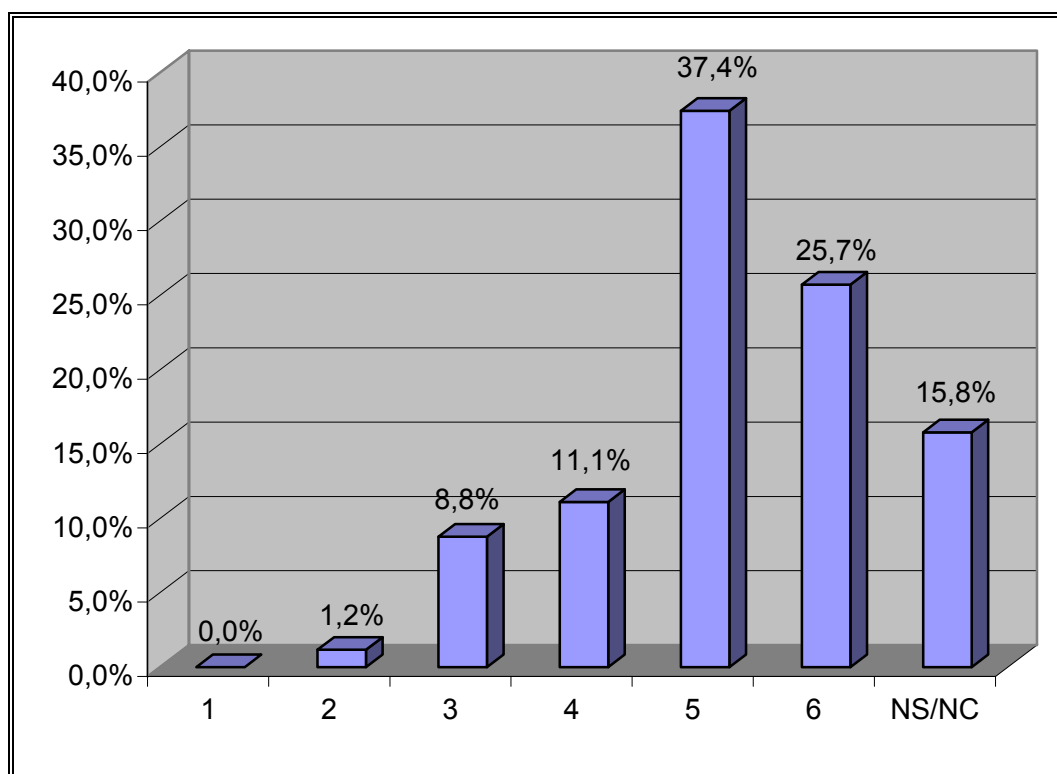


## 21. Rebre informació sobre nous serveis, bases de dades

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 6 (Satisfet) NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 338 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 0                   | 0,00%          |
| Bastant insatisfet 2 | 2                   | 1,20%          |
| Insatisfet 3         | 15                  | 8,80%          |
| Satisfet 4           | 19                  | 11,10%         |
| Bastant satisfet 5   | 64                  | 37,40%         |
| Molt satisfet 6      | 44                  | 25,70%         |
| NS/NC                | 27                  | 15,80%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>171</b>          | <b>100,00%</b> |

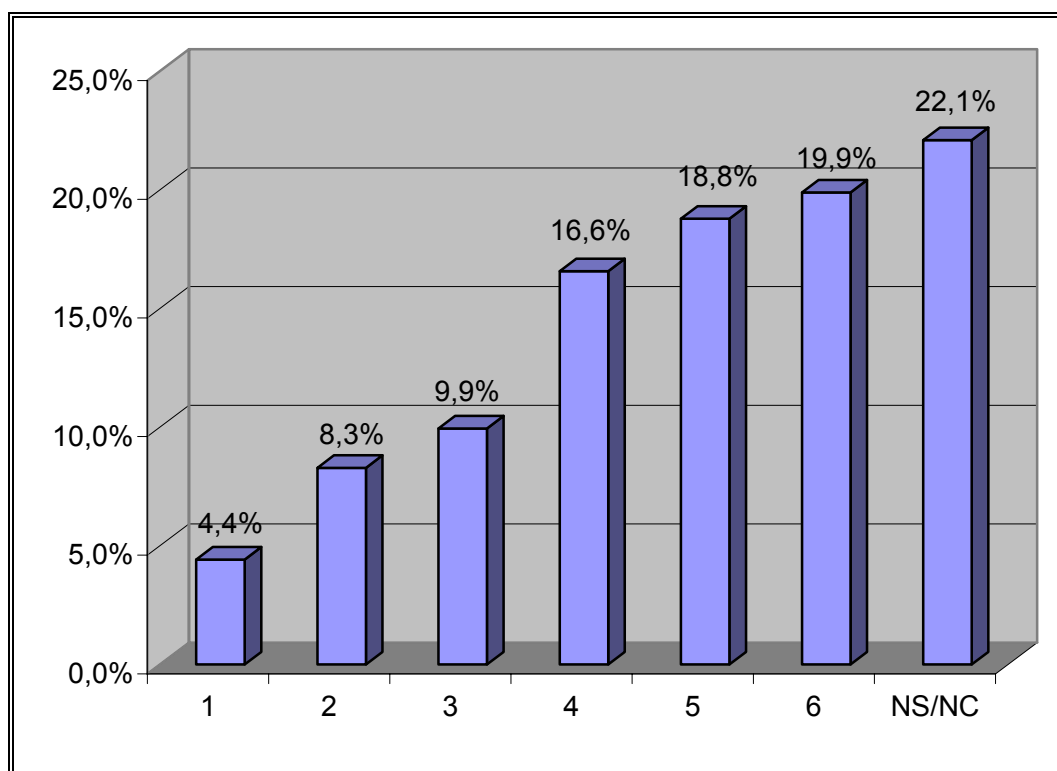


## 22. Servei de fotocòpies a la biblioteca

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 6 (Satisfet) NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 328 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 8                   | 4,40%          |
| Bastant insatisfet 2 | 15                  | 8,30%          |
| Insatisfet 3         | 18                  | 9,90%          |
| Satisfet 4           | 30                  | 16,60%         |
| Bastant satisfet 5   | 34                  | 18,80%         |
| Molt satisfet 6      | 36                  | 19,90%         |
| NS/NC                | 40                  | 22,10%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>181</b>          | <b>100,00%</b> |

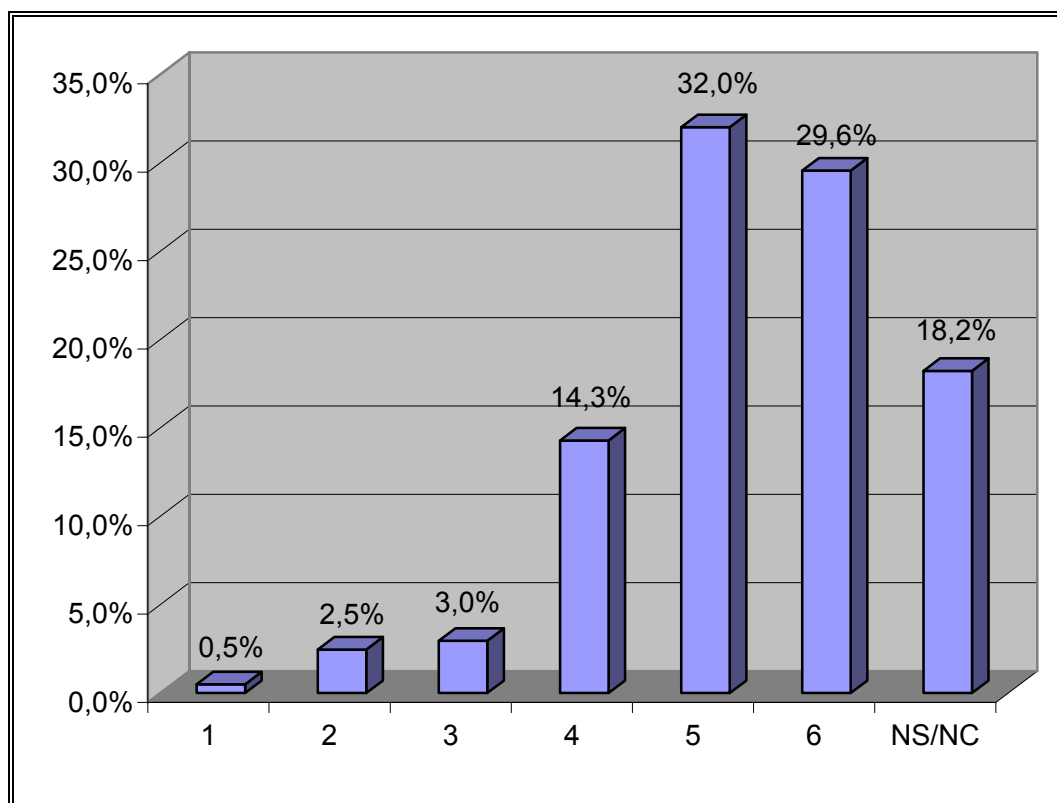


### 23. Obtenció de còpies de documents d'altres biblioteques de la UPC

(Insatisfet)    1        2        3        4        5        6 (Satisfet)    NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 306 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 1                   | 0,50%          |
| Bastant insatisfet 2 | 5                   | 2,50%          |
| Insatisfet 3         | 6                   | 3,00%          |
| Satisfet 4           | 29                  | 14,30%         |
| Bastant satisfet 5   | 65                  | 32,00%         |
| Molt satisfet 6      | 60                  | 29,60%         |
| NS/NC                | 37                  | 18,20%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>203</b>          | <b>100,00%</b> |



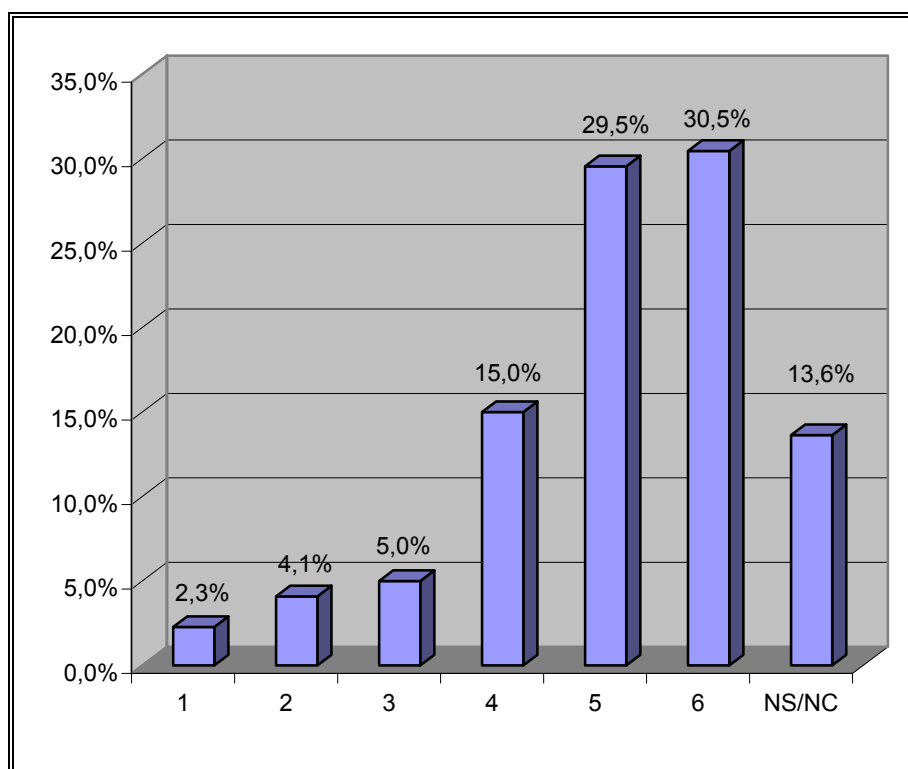


## 24. Obtenció de documents de biblioteques externes a la UPC

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 6 (Satisfet) NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 289 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 5                   | 2,30%          |
| Bastant insatisfet 2 | 9                   | 4,10%          |
| Insatisfet 3         | 11                  | 5,00%          |
| Satisfet 4           | 33                  | 15,00%         |
| Bastant satisfet 5   | 65                  | 29,50%         |
| Molt satisfet 6      | 67                  | 30,50%         |
| NS/NC                | 30                  | 13,60%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>220</b>          | <b>100,00%</b> |

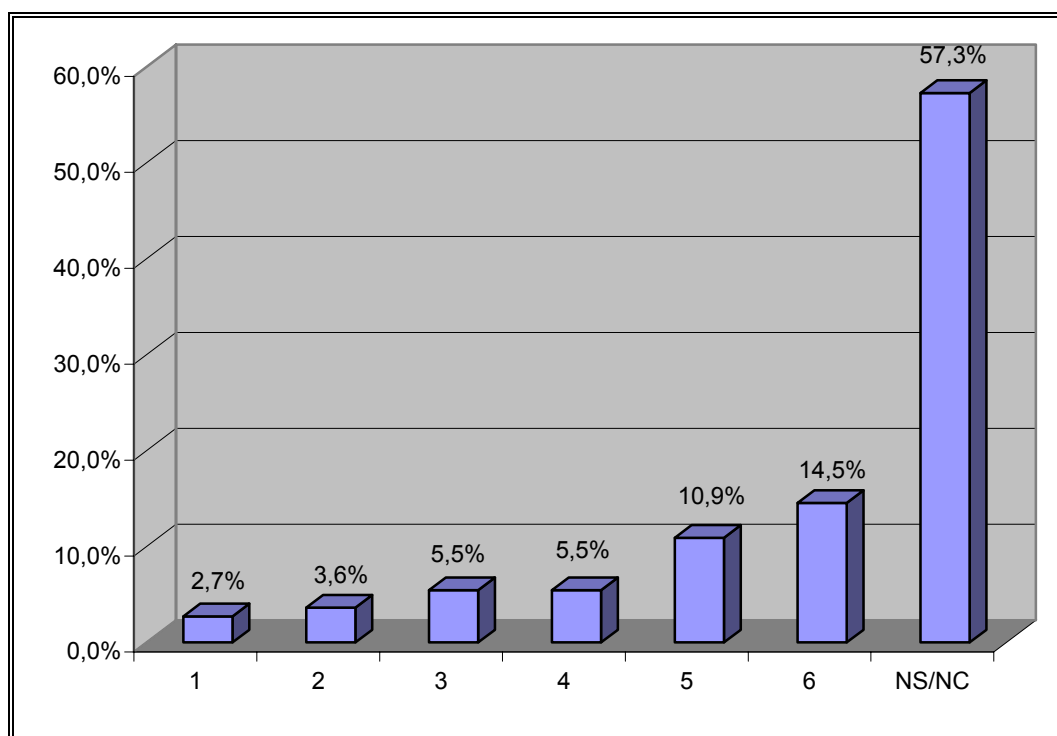


## 25. Utilització de la Factoria de Recursos Docents per elaborar material docent

(Insatisfet) 1 2 3 4 5 6 (Satisfet) NS/NC

(\*) La pregunta no s'aplica a 399 persones.

|                      | Enquestes respostes | Percentatge    |
|----------------------|---------------------|----------------|
| Molt insatisfet 1    | 3                   | 2,70%          |
| Bastant insatisfet 2 | 4                   | 3,60%          |
| Insatisfet 3         | 6                   | 5,50%          |
| Satisfet 4           | 6                   | 5,50%          |
| Bastant satisfet 5   | 12                  | 10,90%         |
| Molt satisfet 6      | 16                  | 14,50%         |
| NS/NC                | 63                  | 57,30%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>110</b>          | <b>100,00%</b> |

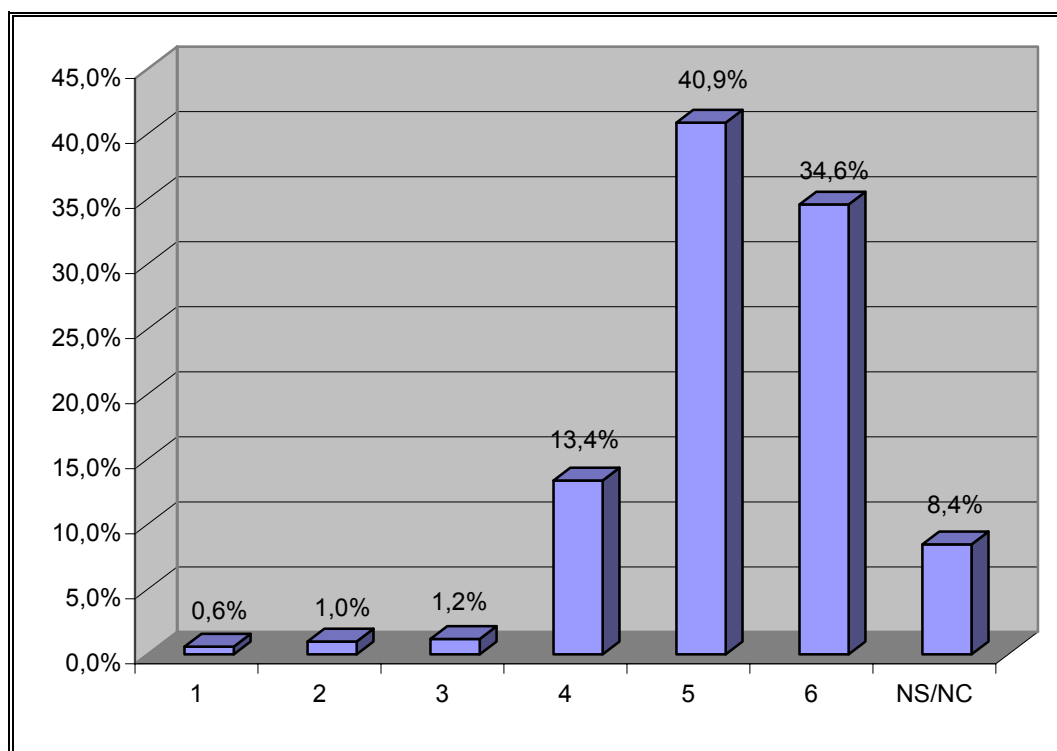


### 3.1.4. Valoració global de la biblioteca

#### 26. Els horaris s'adeqüen a les meves necessitats

(Poc) 1 2 3 4 5 6 (Molt) NS/NC

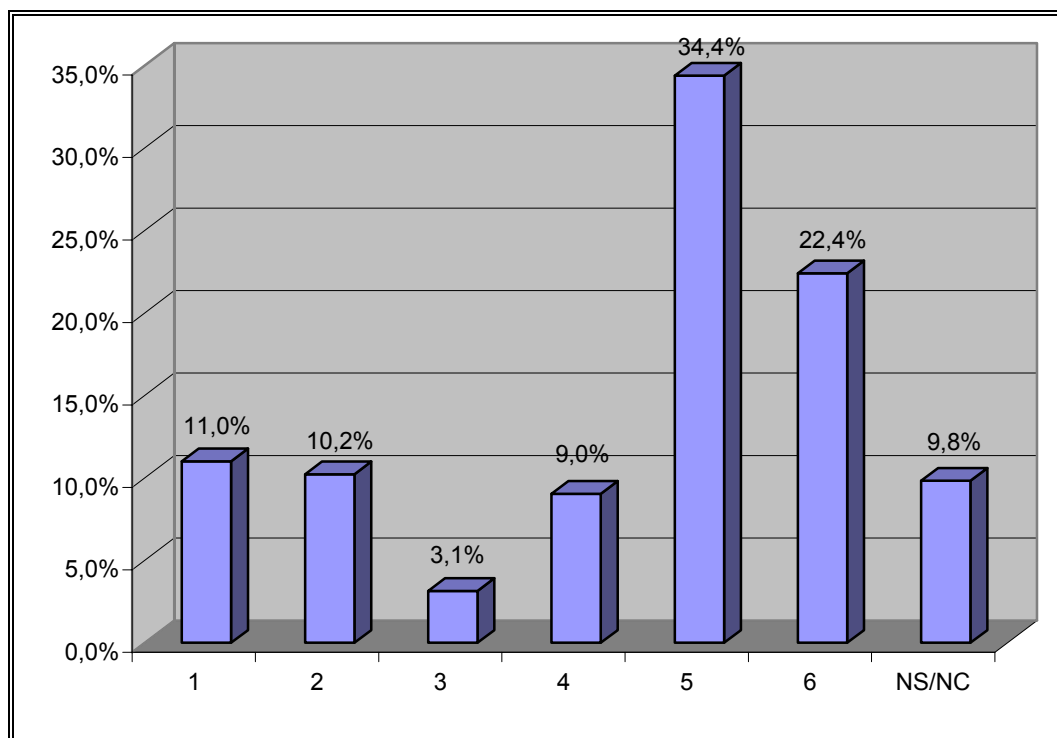
| 1 (Poc)- 6 (Molt) | Enquestes respostes | Percentatge    |
|-------------------|---------------------|----------------|
| 1                 | 3                   | 0,60%          |
| 2                 | 5                   | 1,00%          |
| 3                 | 6                   | 1,20%          |
| 4                 | 68                  | 13,40%         |
| 5                 | 208                 | 40,90%         |
| 6                 | 176                 | 34,60%         |
| NS/NC             | 43                  | 8,40%          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>509</b>          | <b>100,00%</b> |



**27. Normalment, no m'he d'esperar per ser atès/atesa**

(Mai) 1 2 3 4 5 6 (Sempre) NS/NC

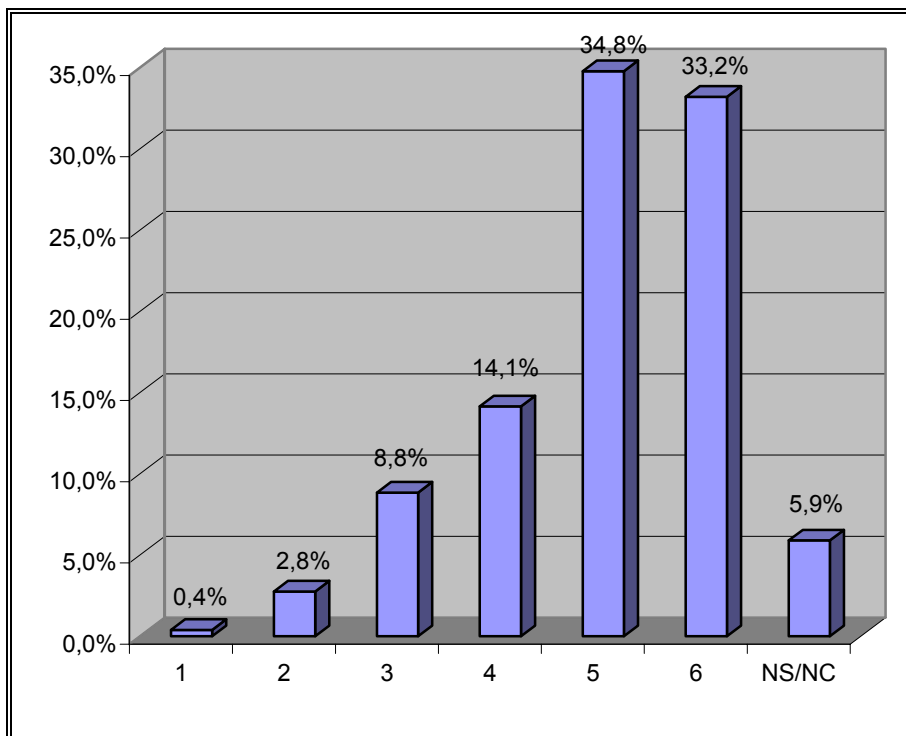
| 1 (mai)- 6 (sempre) | Enquestes respostes | Percentatge    |
|---------------------|---------------------|----------------|
| 1                   | 56                  | 11,00%         |
| 2                   | 52                  | 10,20%         |
| 3                   | 16                  | 3,10%          |
| 4                   | 46                  | 9,00%          |
| 5                   | 175                 | 34,40%         |
| 6                   | 114                 | 22,40%         |
| NS/NC               | 50                  | 9,80%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>509</b>          | <b>100,00%</b> |



**28. Sé on/a qui m'he d'adreçar quan tinc una qüestió relativa als serveis de la biblioteca**

(Mai) 1 2 3 4 5 6 (Sempre) NS/NC

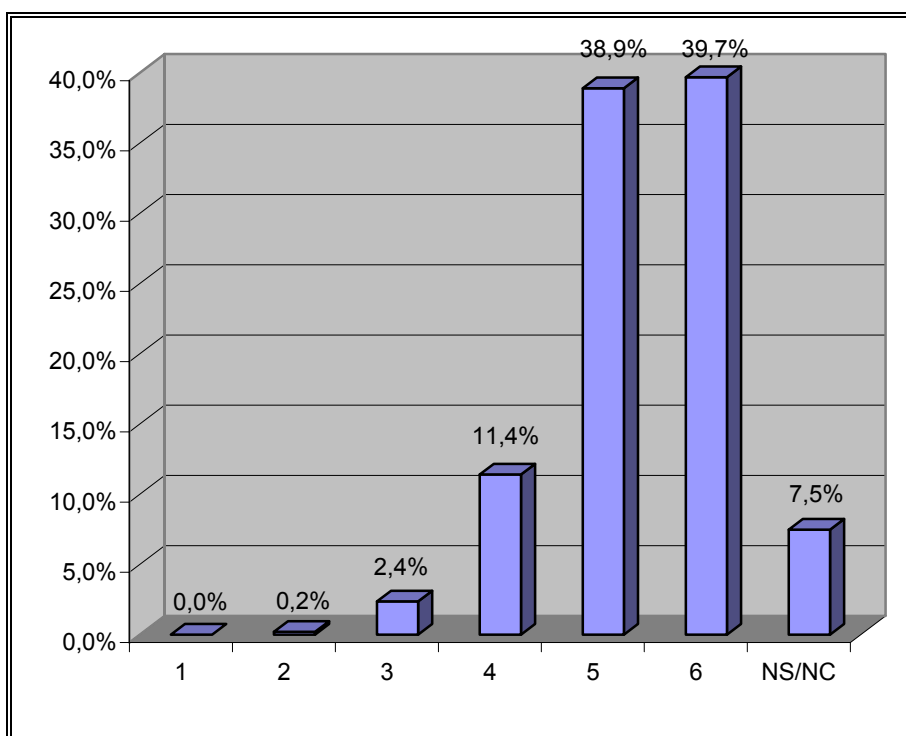
| 1 (mai)- 6 (sempre) | Enquestes respostes | Percentatge    |
|---------------------|---------------------|----------------|
| 1                   | 2                   | 0,40%          |
| 2                   | 14                  | 2,80%          |
| 3                   | 45                  | 8,80%          |
| 4                   | 72                  | 14,10%         |
| 5                   | 177                 | 34,80%         |
| 6                   | 169                 | 33,20%         |
| NS/NC               | 30                  | 5,90%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>509</b>          | <b>100,00%</b> |



**29. Qualsevol incidència es resol de manera satisfactòria**

(Mai) 1 2 3 4 5 6 (Sempre) NS/NC

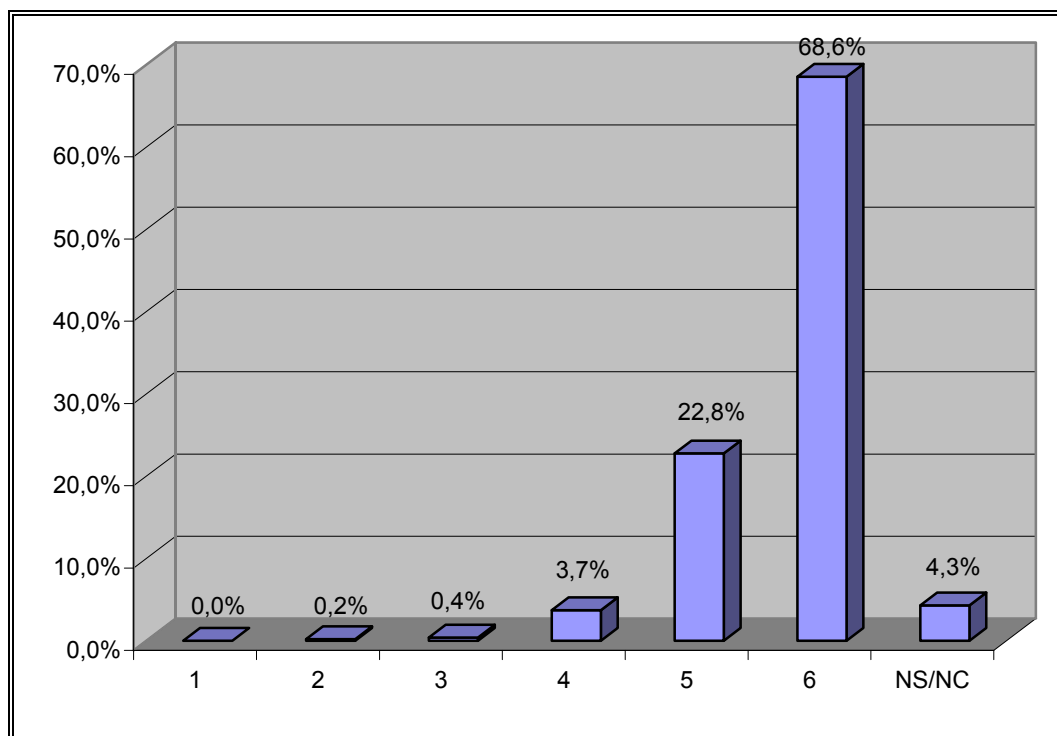
| 1 (mai)- 6 (sempre) | Enquestes respostes | Percentatge    |
|---------------------|---------------------|----------------|
| 1                   | 0                   | 0,00%          |
| 2                   | 1                   | 0,20%          |
| 3                   | 12                  | 2,40%          |
| 4                   | 58                  | 11,40%         |
| 5                   | 198                 | 38,90%         |
| 6                   | 202                 | 39,70%         |
| NS/NC               | 38                  | 7,50%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>509</b>          | <b>100,00%</b> |



**30. El tracte del personal de la biblioteca és correcte**

(Poc) 1 2 3 4 5 6 (Molt) NS/NC

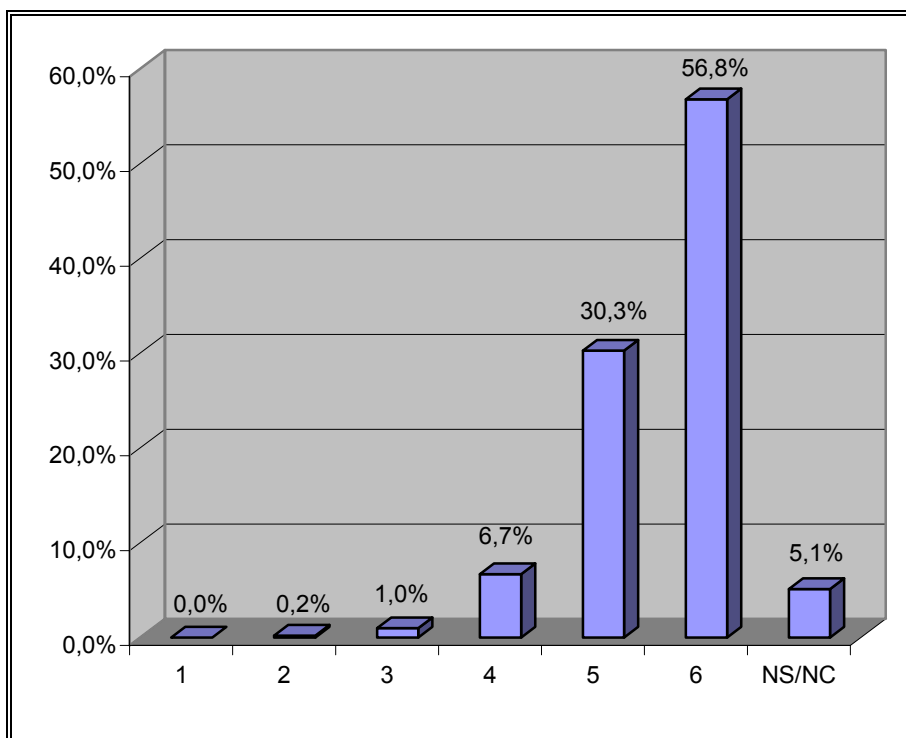
| 1 (Poc)- 6 (Molt) | Enquestes respostes | Percentatge    |
|-------------------|---------------------|----------------|
| 1                 | 0                   | 0,00%          |
| 2                 | 1                   | 0,20%          |
| 3                 | 2                   | 0,40%          |
| 4                 | 19                  | 3,70%          |
| 5                 | 116                 | 22,80%         |
| 6                 | 349                 | 68,60%         |
| NS/NC             | 22                  | 4,30%          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>509</b>          | <b>100,00%</b> |



**31. El personal de la biblioteca és competent**

(Poc) 1 2 3 4 5 6 (Molt) NS/NC

| 1 (Poc)- 6 (Molt) | Enquestes respostes | Percentatge    |
|-------------------|---------------------|----------------|
| 1                 | 0                   | 0,00%          |
| 2                 | 1                   | 0,20%          |
| 3                 | 5                   | 1,00%          |
| 4                 | 34                  | 6,70%          |
| 5                 | 154                 | 30,30%         |
| 6                 | 289                 | 56,80%         |
| NS/NC             | 26                  | 5,10%          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>509</b>          | <b>100,00%</b> |

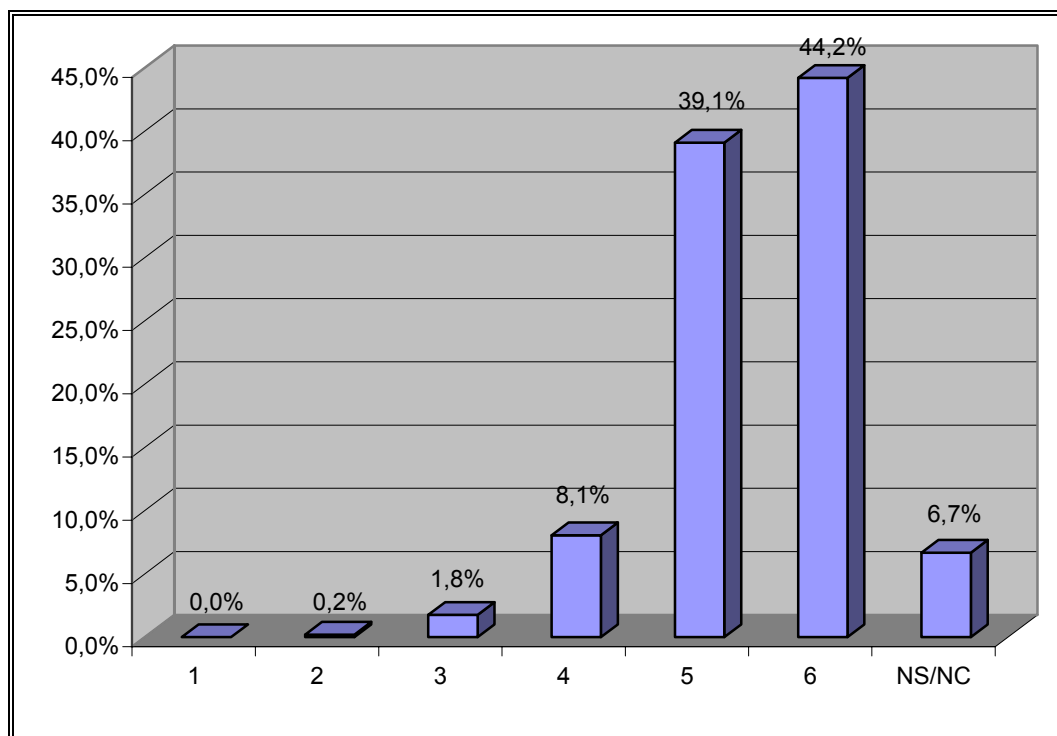




### 32. Els serveis es donen amb puntualitat

(Mai) 1 2 3 4 5 6 (Sempre) NS/NC

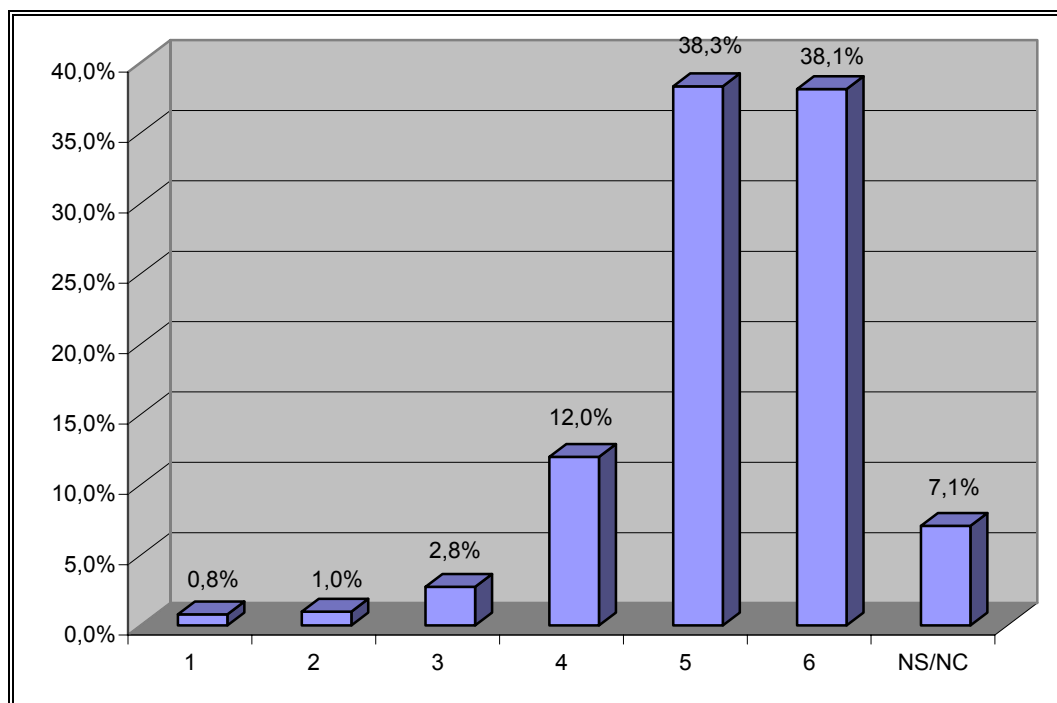
| 1 (mai)- 6 (sempre) | Enquestes respostes | Percentatge    |
|---------------------|---------------------|----------------|
| 1                   | 0                   | 0,00%          |
| 2                   | 1                   | 0,20%          |
| 3                   | 9                   | 1,80%          |
| 4                   | 41                  | 8,10%          |
| 5                   | 199                 | 39,10%         |
| 6                   | 225                 | 44,20%         |
| NS/NC               | 34                  | 6,70%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>509</b>          | <b>100,00%</b> |



### 33. Les informacions que rebo en relació amb els serveis són clares

(Poc) 1 2 3 4 5 6 (Molt) NS/NC

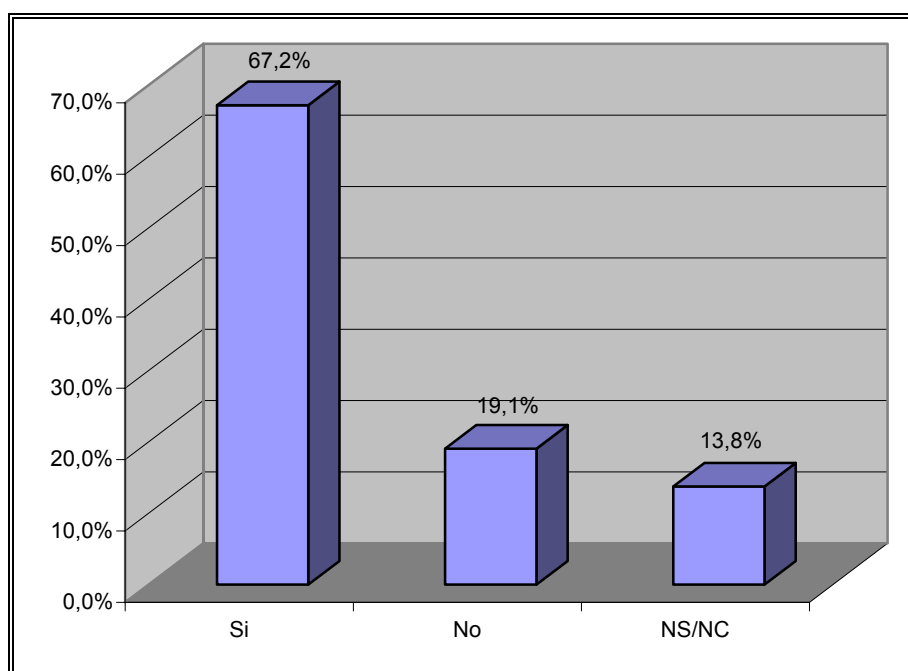
| 1 (Poc)- 6 (Molt) | Enquestes respostes | Percentatge    |
|-------------------|---------------------|----------------|
| 1                 | 4                   | 0,80%          |
| 2                 | 5                   | 1,00%          |
| 3                 | 14                  | 2,80%          |
| 4                 | 61                  | 12,00%         |
| 5                 | 195                 | 38,30%         |
| 6                 | 194                 | 38,10%         |
| NS/NC             | 36                  | 7,10%          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>509</b>          | <b>100,00%</b> |



**34. En general, les meves necessitats queden cobertes per les col·leccions/serveis que m'ofereix la biblioteca**

**Sí No NS/NC**

|              | Enquestes respostes | Percentatge    |
|--------------|---------------------|----------------|
| Sí           | 342                 | 67,20%         |
| No           | 97                  | 19,10%         |
| NS/NC        | 70                  | 13,80%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>509</b>          | <b>100,00%</b> |



## 4. CONCLUSIONS

### *Cerca d'informació*

---

Tot seguit, s'esmenten els hàbits d'ús d'informació del PDI de la UPC.

- 📖 Un 81% dels enquestats admet que per a les seves activitats de recerca i docència necessita disposar d'informació el més actualitzada possible.
- 📖 A més, un 75,9% dels enquestats admet que ells mateixos són els que intenten trobar la informació que necessiten. Només un 16,8% admet que delega aquesta activitat a un membre del seu grup de recerca o docència.
- 📖 Respecte a les fonts d'informació més consultades en funció de les seves necessitats d'informació, destaquen en primer lloc les revistes i els llibres especialitzats i les actes de congressos. En darrera instància, hi apareixen les llistes de distribució d'investigadors i el contacte directe amb col·legues de la seva especialitat.
- 📖 Quant a l'ús de les biblioteques, un 37,3% afirma que habitualment utilitza la biblioteca de la seva escola/facultat/campus. En segon lloc, apareixen les biblioteques externes a la UPC amb un 15,7%. Les biblioteques que menys fan servir els enquestats són les del departament (un 14,4%) i un 17,2% dels enquestats prefereix fer ús de la seva biblioteca particular.

### *Coneixement, ús i satisfacció dels recursos que ofereix la biblioteca*

---

En aquest apartat es valora el coneixement, ús i satisfacció que el PDI té envers els recursos d'informació i serveis que les BUPC posen al seu abast.

- 📖 Un 65,4% dels enquestats es mostra satisfet amb la gestió de les desiderates que fa la seva biblioteca de referència.
- 📖 El percentatge de satisfacció en el servei de préstec a la biblioteca és força elevat, concretament un 87,7% dels enquestats es mostren molt satisfets. D'altra banda, el nivell

de satisfacció d'aquest mateix servei al lloc de treball també és molt valorat, un 70,5% dels enquestats el valoren molt positivament. Convé indicar que un 16,3% dels enquestats no ha donat la seva opinió al respecte.

📖 Pel que fa a la consulta de revistes en format paper el nivell de satisfacció és d'un 49,2%. En canvi, el nivell de satisfacció de consulta de les revistes en format electrònic és lleugerament superior, concretament, és d'un 56%.

📖 El nivell d'insatisfacció sobre la consulta de llibres en format electrònic és lleugerament superior al nivell de satisfacció: corresponen a un 16,5% i un 18,4% respectivament. A més, en aquest cas hi ha un percentatge elevat d'enquestats que no ha donat cap valoració a la qüestió, en concret, un 42,2%.

📖 Respecte a la consulta de llibres d'altres departaments el percentatge de satisfacció i el d'insatisfacció és idèntic, un 25%. A més, hi ha un percentatge del 27,70% dels enquestats que no donen resposta a la qüestió plantejada.

📖 Un 55% dels enquestats es mostra satisfet amb la consulta de bases de dades documentals. En aquest cas, hi ha un 16,30% dels enquestats que no ha donat resposta a la qüestió.

📖 Un 62,1% dels enquestats es mostra satisfet amb la consulta de Bibliotècnica, la Biblioteca Digital de la UPC. Convé assenyalar que un 12,3% no ha respost la qüestió plantejada i només un 2,6% dels enquestats es mostra insatisfet amb la consulta de Bibliotècnica.




📖 El 66,6% dels enquestats es mostra satisfet amb la consulta del catàleg de les BUPC (CUPC). Un 8,6% no ha donat resposta a aquesta qüestió.

📖 Un 62,1% dels enquestats es mostra satisfet amb la consulta del CUPC des de Bibliotècnica. Respecte a la consulta del CCUC un 55,5% es considera satisfet amb l'accés al fons de les biblioteques del CBUC des de Bibliotècnica. Un 17,7% no coneix o no valora aquest servei.

📖 La formació en bases de dades i en recursos d'informació especialitzats és considerada satisfactòria pels enquestats en un 41,3%. Convé assenyalar que hi ha un nombre important d'enquestats que no valoren aquest servei, concretament, un 37%.

📖 Un percentatge elevat d'enquestats, el 70%, té un nivell de satisfacció alt amb la informació bibliogràfica especialitzada que rep des de la seva biblioteca de referència, ja sigui presencialment o virtualment.








📖 Un 63,1% dels enquestats es mostra satisfet amb la tramesa d'informació sobre nous serveis i bases de dades. En aquest cas, el percentatge d'enquestats que no es manifesta sobre aquesta qüestió és d'un 15,8%.


-  Un 38,7% dels enquestats se sent satisfet amb els serveis de fotocòpies de la biblioteca. Convé indicar que hi ha un percentatge significatiu d'enquestats, un 22,10%, que no es manifesta al respecte i un 12,7% que es mostra insatisfet amb el funcionament d'aquest servei.
-  El 61,6% dels enquestats es mostra satisfet amb un dels serveis clau de suport a la recerca: l'obtenció de documents de les BUPC. D'altra banda un 60% dels enquestats es mostra satisfet amb el Servei d'Obtenció de Documents de biblioteques externes a la UPC.
-  El 25,4% dels enquestats coneix i es mostra satisfet amb els recursos digitals de la Factoria per elaborar material docent. Pel que fa a aquest servei convé assenyalar que un nombre força elevat dels enquestats, concretament un 57,3%, no s'ha manifestat respecte aquest nou servei. Això pot donar a entendre que el PDI desconeix, no utilitza o no té una opinió formada sobre aquest servei de recent creació.

### ***Valoració global de la biblioteca***

---


En aquest apartat es comenta detalladament la informació obtinguda a l'enquesta en relació amb l'atenció i el suport que el personal PDI rep per part del personal bibliotecari.

-  Un 75,5% dels enquestats considera que els horaris que tenen les BUPC s'adeqüen a les seves necessitats.
-  El resultat obtingut a la pregunta 27 és millor posar-lo entre parèntesis, ja que el seu enunciat va donar lloc a confusió.
-  Les informacions sobre on i a qui dirigir-se per fer ús dels recursos i serveis de les BUPC satisfan un 68% dels enquestats.
-  El 78,6% considera que qualsevol incidència que es produeix en relació amb l'ús dels recursos de la biblioteca sempre es resol de manera satisfactòria per part del personal bibliotecari.
-  El 91,4% dels enquestats pensa que el tracte i l'atenció que rep del personal de la biblioteca és correcte.
-  El 87,1% dels enquestats considera que el personal que l'assessora a la biblioteca està altament qualificat per realitzar els tasques que porta a terme.
-  Un 83,3% dels enquestats es mostra satisfet amb la puntualitat amb què es donen els serveis a la seva biblioteca de referència.

-  Un 76,4% considera que els bibliotecaris expliquen de manera clara i concreta qualsevol aspecte relacionat amb l'ús dels serveis bibliotecaris. El nivell d'insatisfacció és molt baix, concretament un 1,8%.

### ***Nivell de satisfacció general***

---

-  En general, el nivell de satisfacció amb els serveis que les BUPC posen a l'abast del PDI és d'un 67,2%. Només un 19% dels enquestats considera que les seves necessitats no queden cobertes per les col·leccions/serveis que les BUPC els ofereixen. Convé assenyalar que un 13,7% no s'ha manifestat sobre la pregunta.







**Annex**

**L'enquesta de satisfacció**

**La biblioteca es proposa millorar els serveis. És per això que necessitem la vostra col·laboració i us demanem que empleu aquest qüestionari**

Curs 2002-2003

Codi de localització de la Biblioteca (5-7)

Codi del vostre departament (8-10)

## Cerca d'informació

1. Necessito informació actualitzada per a la meua activitat de recerca/docència <sup>(11)</sup>

Mai Sempre  
1 2 3 4 5 6

2. Habitualment, busco informació d'interès per a la meua activitat de recerca/docència <sup>(12)</sup>

Mai Sempre  
1 2 3 4 5 6

3. Habitualment, un membre del meu grup de recerca/docència s'encarrega de buscar informació <sup>(13)</sup>

Mai Sempre  
1 2 3 4 5 6

4. La informació d'interès per a la meua activitat de recerca/docència es troba a: <sup>(14)</sup>

- Revistes especialitzades ..... ☐ 1
- Actes de congressos ..... ☐ 2
- Llibres especialitzats ..... ☐ 3
- Tesis doctorals ..... ☐ 4
- Bases de dades documentals ..... ☐ 5
- Internet, disponible gratuïtament ..... ☐ 6
- Llistes de distribució d'investigadors ..... ☐ 7
- Contacte directe amb d'altres investigadors ..... ☐ 8
- Altres ..... ☐ 9

5. Habitualment, utilitzo les col·leccions/serveis de: <sup>(15)</sup>

- La biblioteca de la meua escola/facultat/campus ☐ 1
- La biblioteca del meu departament ..... ☐ 2
- La meua biblioteca particular ..... ☐ 3
- Altres biblioteques de la UPC ..... ☐ 4
- Altres biblioteques externes a la UPC ..... ☐ 5

6. A les assignatures que imparteixo... <sup>(16)</sup>

- Reviso la guia docent i la dono a conèixer ..... ☐ 1
- Aconsello l'ús de la biblioteca als alumnes ..... ☐ 2
- Rebo suport d'un bibliotecari per impartir-les .... ☐ 3
- Publico a la xarxa material docent i de recerca.. ☐ 4

## Coneixement, ús i satisfacció dels recursos que ofereix la biblioteca

(si coneixeu els serveis, poseu una creu a la casella de l'esquerra i, si els utilitzeu, indiqueu el vostre grau de satisfacció)

☐ 7. Sol·licitud de documents perquè la biblioteca els compri <sup>(17)</sup>

Insatisfet Satisfet  
1 2 3 4 5 6 <sup>(18)</sup>

☐ 8. Préstec des de la vostra biblioteca <sup>(19)</sup>

Insatisfet Satisfet  
1 2 3 4 5 6 <sup>(20)</sup>

☐ 9. Préstec al lloc de treball (departament) <sup>(21)</sup>

Insatisfet Satisfet  
1 2 3 4 5 6 <sup>(22)</sup>

☐ 10. Consulta de revistes en format paper <sup>(23)</sup>

Insatisfet Satisfet  
1 2 3 4 5 6 <sup>(24)</sup>

☐ 11. Consulta de revistes en format electrònic <sup>(25)</sup>

Insatisfet Satisfet  
1 2 3 4 5 6 <sup>(26)</sup>

☐ 12. Consulta de sumaris electrònics de revista <sup>(27)</sup>

Insatisfet Satisfet  
1 2 3 4 5 6 <sup>(28)</sup>

☐ 13. Consulta de llibres en format electrònic <sup>(29)</sup>

Insatisfet Satisfet  
1 2 3 4 5 6 <sup>(30)</sup>

☐ 14. Consulta de llibres d'altres departaments <sup>(31)</sup>

Insatisfet Satisfet  
1 2 3 4 5 6 <sup>(32)</sup>

☐ 15. Consulta de bases de dades documentals <sup>(33)</sup>

Insatisfet Satisfet  
1 2 3 4 5 6 <sup>(34)</sup>

☐ 16. Consulta de Bibliotècnica, la Biblioteca Digital de la UPC <sup>(35)</sup>

Insatisfet Satisfet  
1 2 3 4 5 6 <sup>(36)</sup>

☐ 17. Consulta del catàleg de les biblioteques de la UPC <sup>(37)</sup>

|            |   |   |   |   |                   |  |
|------------|---|---|---|---|-------------------|--|
| Insatisfet |   |   |   |   | Satisfet          |  |
| 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 <sup>(38)</sup> |  |

☐ 18. Consulta del Catàleg Col·lectiu de les Universitats Catalanes <sup>(39)</sup>

|            |   |   |   |   |                   |  |
|------------|---|---|---|---|-------------------|--|
| Insatisfet |   |   |   |   | Satisfet          |  |
| 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 <sup>(40)</sup> |  |

☐ 19. Rebre formació en bases de dades i recursos d'informació especialitzats <sup>(41)</sup>

|            |   |   |   |   |                   |  |
|------------|---|---|---|---|-------------------|--|
| Insatisfet |   |   |   |   | Satisfet          |  |
| 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 <sup>(42)</sup> |  |

☐ 20. Rebre informació bibliogràfica especialitzada i/o assessorament a la biblioteca, per telèfon, e-mail... <sup>(43)</sup>

|            |   |   |   |   |                   |  |
|------------|---|---|---|---|-------------------|--|
| Insatisfet |   |   |   |   | Satisfet          |  |
| 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 <sup>(44)</sup> |  |

☐ 21. Rebre informació sobre nous serveis, bases de dades <sup>(45)</sup>

|            |   |   |   |   |                   |  |
|------------|---|---|---|---|-------------------|--|
| Insatisfet |   |   |   |   | Satisfet          |  |
| 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 <sup>(46)</sup> |  |

☐ 22. Servei de fotocòpies a la biblioteca <sup>(47)</sup>

|            |   |   |   |   |                   |  |
|------------|---|---|---|---|-------------------|--|
| Insatisfet |   |   |   |   | Satisfet          |  |
| 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 <sup>(48)</sup> |  |

☐ 23. Obtenció de còpies de documents d'altres biblioteques de la UPC <sup>(49)</sup>

|            |   |   |   |   |                   |  |
|------------|---|---|---|---|-------------------|--|
| Insatisfet |   |   |   |   | Satisfet          |  |
| 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 <sup>(50)</sup> |  |

☐ 24. Obtenció de documents de biblioteques externes a la UPC <sup>(51)</sup>

|            |   |   |   |   |                   |  |
|------------|---|---|---|---|-------------------|--|
| Insatisfet |   |   |   |   | Satisfet          |  |
| 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 <sup>(52)</sup> |  |

☐ 25. Utilització de la Factoria de Recursos Docents per elaborar material docent <sup>(53)</sup>

|            |   |   |   |   |                   |  |
|------------|---|---|---|---|-------------------|--|
| Insatisfet |   |   |   |   | Satisfet          |  |
| 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 <sup>(54)</sup> |  |

## Valoració global de la biblioteca

26. Els horaris s'adeqüen a les meves necessitats <sup>(55)</sup>

|     |   |   |   |   |      |  |
|-----|---|---|---|---|------|--|
| Poc |   |   |   |   | Molt |  |
| 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6    |  |

27. Normalment, no m'he d'esperar per ser atès/atesa <sup>(56)</sup>

|     |   |   |   |   |        |  |
|-----|---|---|---|---|--------|--|
| Mai |   |   |   |   | Sempre |  |
| 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6      |  |

28. Sé on/a qui m'he d'adreçar quan tinc una qüestió relativa als serveis de la biblioteca <sup>(57)</sup>

|     |   |   |   |   |        |  |
|-----|---|---|---|---|--------|--|
| Mai |   |   |   |   | Sempre |  |
| 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6      |  |

29. Qualsevol incidència es resol de manera satisfactòria <sup>(58)</sup>

|     |   |   |   |   |        |  |
|-----|---|---|---|---|--------|--|
| Mai |   |   |   |   | Sempre |  |
| 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6      |  |

30. El tracte del personal de la biblioteca és correcte <sup>(59)</sup>

|     |   |   |   |   |      |  |
|-----|---|---|---|---|------|--|
| Poc |   |   |   |   | Molt |  |
| 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6    |  |

31. El personal de la biblioteca és competent <sup>(60)</sup>

|     |   |   |   |   |      |  |
|-----|---|---|---|---|------|--|
| Poc |   |   |   |   | Molt |  |
| 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6    |  |

32. Els serveis es donen amb puntualitat <sup>(61)</sup>

|     |   |   |   |   |        |  |
|-----|---|---|---|---|--------|--|
| Mai |   |   |   |   | Sempre |  |
| 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6      |  |

33. Les informacions que rebo en relació amb els serveis són clares <sup>(62)</sup>

|     |   |   |   |   |      |  |
|-----|---|---|---|---|------|--|
| Poc |   |   |   |   | Molt |  |
| 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6    |  |

34. En general, les meves necessitats queden cobertes per les col·leccions/serveis que m'ofereix la biblioteca (en cas negatiu detalleu quins serveis o recursos trobeu a faltar) <sup>(63)</sup>

Sí ☐ No ☐

.....

.....

.....

.....

**En acabar el qüestionari,  
envieu-lo a la vostra biblioteca o bé al  
Servei de Biblioteques i Documentació.  
Unitat de Recursos per a la Recerca (TG)**

*Gràcies per la vostra col·laboració!*